

**PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL  
DEL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y ENFERMERAS**

**Lina María Hernández (425161), Paula Yemina Ramírez Toro (425258), Cristian  
Alfredo Romero (425682), Erika Milena Sánchez (425743),**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**CURSO DE ESPECIAL INTERÉS MANAGEMENT DE GESTIÓN HUMANA**

**BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2020**

**PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL  
DEL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y ENFERMERAS**

**TRABAJO DE GRADO**

**JAIME FERRO VASQUEZ**

**ASESOR**

**Lina María Hernández (425161), Paula Yemina Ramírez Toro (425258), Cristian  
Alfredo Romero (425682), Erika Milena Sánchez (425743),**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**CURSO DE ESPECIAL INTERÉS MANAGEMENT DE GESTIÓN HUMANA**

**BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2020**



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Colombia (CC BY-NC-ND 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:

**Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Colombia (CC BY-NC-ND 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/>

**Usted es libre de:**



Compartir – copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

**Bajo las condiciones siguientes:**



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.



**Sin Obras Derivadas** — No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.

### **Agradecimientos**

Nuestros agradecimientos al profesor Jaime Ferro, Psicólogo organizacional de la Universidad Católica de Colombia, quien orientó el presente trabajo, fomentando la capacidad investigativa en temas del estrés laboral y organizaciones.

A la Universidad Católica de Colombia por su formación integral sus directivas y docentes quienes orientaron la búsqueda investigativa y guiaron desde diferentes perspectivas la viabilidad del protocolo realizado.

A cada uno de los compañeros que hicieron parte de este proceso académico por el apoyo y acompañamiento en el desarrollo de la investigación.

### **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado primeramente a nuestras familias (Padres, madres, parejas, hijos, hermanos y sobrinos) por el acompañamiento en este proceso, donde cada caída y cada momento de frustración estuvieron con nosotros apoyándonos y dándonos fuerzas para superarlo, a Dios por ser nuestra fortaleza incondicional y espiritual, y sin duda alguna a todos los presentes en este trabajo Erika, Paula, Lina y Cristian ya que el aporte de cada uno fue indispensable para llevarlo a cabo. Finalmente, a los amigos que fueron un apoyo emocional ante momentos que más se necesitaron.

## **Tabla de contenido**

Resumen, 9
Justificación, 10
Riesgos psicosociales laborales, 11
Estrés, 15
Tratamiento del estrés, 18
Promoción y prevención, 21
Nuevas tecnologías en psicología organizacional, 24
Objetivos, 29
Objetivo General, 29
Objetivos Específicos, 29
Método, 30
Estudio del Mercado, 30
a. Objetivo General del Estudio de Mercado
b. Objetivos Específicos del estudio de Mercado
c. Descripción del producto
d. Nombre, logo
e. Producto básico
f. Producto real
g. Producto ampliado
h. Clientes – segmentación
i. Mercado potencial
j. Mercado meta
k. Mercado objetivo
l. Competencia
m. Directa
n. Sucedánea
o. Canal de distribución
Análisis de costos y gastos, 40
Resultados, 44
Discusión y Conclusiones, 64
Referencias, 66

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Principales administradoras de riesgos laborales en Colombia, 35

Tabla 2. Productos y servicios ofertados por la competencia, 36

Tabla 3. Análisis DOFA, 38

Tabla 4. Costo total ejecución programa, 40

Tabla 5. Costo paquete programa cliente, 41

Tabla 6. Actividades aplicación, 45

## **Lista de figuras**

Figura 1. Logotipo, 31

Figura 2. IPS privadas registradas a nivel nacional, 33

Figura 3. Descripción del mercado meta, 33

Figura 4. Descripción mercado objetivo, 34

Figura 5. Descripción de los mercados, 34

Figura 6: Acceso a la aplicación, logotipo, 58

Figura 7: Visibilidad del inicio de aplicación, 58

Figura 8: Acceso a las técnicas de respiración, 59

Figura 9: Acceso a las técnicas de Mindfulness, 61

Figura 10: Acceso a las técnicas de relajación, 62

Figura 11: Acceso a las técnicas de estiramiento, 63

Figura 12: Acceso a las técnicas de ejercicios mentales, 63



## **PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y ENFERMERAS**

### **Resumen**

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un programa de promoción y prevención del estrés a nivel laboral, creando una herramienta interactiva que permita prevenir el estrés en enfermeros y enfermeras de IPS en Bogotá, localidad de Chapinero y Teusaquillo. Para el diseño y ejecución del programa se tomó en cuenta conceptualmente definiciones de riesgos psicosociales laborales, estrés, tratamiento del estrés, promoción y prevención y nuevas tecnologías en psicología organizacional como elementos claves para la articulación del producto. Basados en las necesidades y modo de trabajo en la población de enfermería se orientó el programa en dos etapas: la primera en una jornada de psi coeducación presencial en relación a la temática del estrés, técnicas y estrategias para la disminución del factor de riesgo; La segunda etapa es el desarrollo del programa por medio de los ejercicios y contenidos en la aplicación móvil PSICAAP en la que podrán ejecutar de manera autónoma: Técnicas de meditación (Mindfulness), técnicas de Relajación, técnicas de estiramientos y ejercicios corporales, técnicas de respiración y ejercicios mentales que reforzaran en su cotidianidad las estrategias de afrontamiento óptimas para la disminución del riesgo psicosocial del estrés y a nivel organizacional incrementara los estados de productividad.

**Palabras clave:** Estrés laboral, prevención y promoción, enfermeros, nuevas tecnologías, Aplicación móvil (APP).

### **Justificación**

Este trabajo tiene como propósito crear programas acerca de la promoción y la prevención del riesgo psicosocial del estrés a nivel laboral, a través de una aplicación móvil y talleres de apoyo basados en evitar y reducir el estrés. Dirigido a personal del sector salud enfocado en enfermeros/enfermeras de IPS de chapinero y Teusaquillo en la ciudad de Bogotá, buscando la prevención de enfermedades laborales por causa del estrés, con el fin de mejorar la productividad en sus funciones y por ende en la organización; ofreciendo mejor calidad en los servicios y atención a los usuarios.

El estrés como la ansiedad son estados emocionales a los que puede recurrir el cuerpo humano cuando se siente amenazado o presionado por algo. El problema es que estos sentimientos conllevan a efectos que pueden impactar negativamente en la salud o en defecto en el estado anímico de la persona y en los usuarios a los que los enfermeros estén atendiendo.

El estrés laboral, según la información de la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, la define de la siguiente manera:

“Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. (Rodríguez & Rivas 2011, p. 74).

Cuando no existe una intervención después de un periodo de estrés continuo, con el paso del tiempo este se acumula y claramente puede llevar a un estrés crónico. Lazaras y Folkman, definieron el estrés crónico de la siguiente manera “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante” (Rodríguez, & Rivas. 2011, p. 74).

Ahora bien se cuenta con información de instituciones a nivel internacional como la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo y el Consejo Internacional de Enfermería quienes en conjunto han destacado la gran importancia del trabajo que realizan los enfermeros en el área de la salud, al mismo tiempo que han reconocido algunas condiciones de esta labor inadecuadas que afectan a estos trabajadores, se ha logrado identificar que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario son los trabajadores en el área de enfermería (Castillo, Ávila, Torres, Llanos, Ahumada, Cárdenas & Licon, 2014).

Así mismo, algunos de los factores predominantes en el incremento de la carga laboral que presenta esta población son la dificultad en garantías laborales, la ausencia de suministros que permiten una adecuada prestación de servicios, los salarios mínimos, la falta de recurso

humano de esta área y el aumento de procesos judiciales, este conjunto genera cansancio y debilidad física como mental en los trabajadores (Castillo, et al., 2014).

De esta manera, el personal que trabaja en el área de enfermería es afectado de gran manera por el estrés que le genera su trabajo ya que este grupo de personas trabajan largas horas y jornadas agobiantes, prestando sus servicios al cuidado de sus pacientes y usuarios que demandan altos procesos a nivel emocional, lo que deriva que este personal especialmente sea vulnerable en gran magnitud a generar alteraciones psicológicas (Castillo, et al., 2014).

Aprender a evitar el estrés y controlar la ansiedad es un proceso que lleva tiempo e implica un cambio de mentalidad por parte del trabajador, pero que puede lograrse con esfuerzo y dedicación. Ocupándose directamente del problema, es posible mantenerse enfocado y aprender a pensar de forma positiva evitando sentirse amenazado por situaciones cotidianas.

La necesidad de dar utilidad a un producto y servicio como el que se está planteando es alta, ya que no hay una estrategia que se pueda tener a la mano y con las nuevas tecnologías es más viable tanto para las entidades de salud a las que se les va a ofrecer dicha propuesta. Es un producto innovador y llamativo ya que brinda un aporte práctico a los empleados y a la organización por ser tan funcional y alcanzable que está a la mano de cualquier persona y en cualquier momento. Es importante para el mercado empresarial porque es un producto innovador, electrónico y la persona que lo requiera le será de gran utilidad.

### **Riesgos psicosociales laborales**

Los riesgos psicosociales laborales son considerados como algunas situaciones o condiciones que se encuentran en el área laboral las cuales están involucradas con la organización, con el sitio de ubicación en la organización, o con un entorno social negativo el cual perjudica la calidad de vida en general de las personas, generando enfermedades, malas condiciones y finalmente causando inestabilidad y así mismo generando estrés y la carga a nivel cognitivo que pueden tener los empleados (Ceballos, Valenzuela & Paravic, 2014).

Moreno (2011, como se citó en Camacho & Mayorga, 2017), indica que los riesgos psicosociales laborales “son situaciones o condiciones a nivel laboral poseen gran probabilidad para verse afectados en su salud física, a nivel social y a nivel psicológico” (Pg. 161).

En ese sentido, son riesgos reales, inminentes en el entorno, así no se puedan evidenciar de forma inmediata, a mediano o largo plazo, están expuestos todo el tiempo en cualquier situación que sea implicada laboralmente, estos son determinantes en los seres humanos como

los accidentes laborales, los riesgos de manera general y las enfermedades generadas por el trabajo (Camacho & Mayorga, 2017).

El riesgo psicosocial laboral, no es solo una situación de conflicto como cualquier otra, es más que la suma de muchos eventos o situaciones que desencadenan de manera negativa en el trabajo y en la salud como tal del trabajador, así mismo abarcando consecuencias en las organizaciones (Camacho & Mayorga, 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican que los factores de riesgo psicosociales laborales por un lado como todas las conexiones que tienen el área laboral, el ambiente, la importancia de la compensación del empleado y los requisitos que tiene en general la organización, por otra parte se debe tener en cuenta de igual manera todos los factores a nivel personal como son las capacidades que tiene el empleado, sus necesidades, como son la cultura y la situación personal externa a su trabajo; acá abarca las relaciones inter e intra personales, familiares, sociales y en general todo lo que a través de las experiencias, expectativas y percepciones que se pueden encontrar a lo largo de la vida, pueden influir de gran manera en el rendimiento del empleado” (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas & Severiche, 2016).

Se indica que los factores perteneciente a los riesgos psicosociales, no son un panorama nuevo en el contexto de la vida laboral, no es externo ni indiferente al ser humano no es un contexto nuevo en las organizaciones, estos de hecho, no han sido tan notorios como otro tipo de factores que los cubren que quizás tengan un mayor reconocimiento y opaquen estos factores (Velázquez, Zamorano, Ruíz, Monreal & Gil. 2014).

Adicionalmente se evidencia que en el contexto laboral del personal de la salud en este caso de enfermería que poseen exigencias laborales muy marcadas sobre los tipos de riesgos psicosociales laborales especialmente siendo el enfoque la sobrecarga de trabajo y las jornadas extensas, también se evidencian los turnos rotativos, el trabajo de noche, las interminables modificaciones en cuanto a los servicios y el peso a nivel psicológico para afrontar todas las situaciones críticas o de emergencia que se presenten (Canales, Valenzuela & Paravic. 2016).

En especial el personal de enfermería enfrenta grandes situaciones muy complejas durante su labor, esto incluye de manera indirecta el presenciar permanentemente el sufrimiento y la muerte, esto genera sentimientos de tensión, tristeza, dolor y descontrol, esto desemboca riesgos psicosociales laborales donde se puede sufrir dificultades a raíz de la presión del tiempo, cumplimiento de horarios exagerados hasta corridos de 12 horas o más, trabajo en fechas

importantes, días festivos, etc, esto no permite tener una vida sana con la parte social y familiar (Bustillo, Rojas, Sánchez, Sánchez, Montalvo & Rojas. 2015).

Trabajar durante muchas horas en ambientes laborales especialmente en esta área, puede representar riesgos en gran magnitud a la salud física, mental y demás aspectos del personal de enfermería. Las extensas jornadas del trabajo entre el género femenino laboral especialmente, existe una gran conexión entre factores que generan estrés tanto del trabajo como extra laborales, ya que suelen asociarse con las demandas de trabajo, las responsabilidades que esto implica junto con las demandas sociales, económicas y sobre todo como se mencionaba anteriormente, las familiares. (Gómez, et, al. 2016).

Ahora bien, otro riesgo psicosocial que vale la pena mencionar es la sobrecarga laboral donde se estimula una cadena de efectos nocivos sobre la salud del empleado, entendiendo que en estas se incluyen la capacidad física y mental, de esta manera desata la ocurrencia de accidentes laborales y otros agravios negativos para la salud (Gómez, et, al. 2016).

Es entonces donde se identifica que la sobrecarga laboral afecta contundentemente el desempeño en todos los niveles del personal, en este caso hablando de los enfermeros y enfermeras, acorde a esta información, se plantean algunos escenarios recomendados, la asignación del número de horas de trabajo no deben aumentar el número máximo recomendado ya que se debe ajustar a la normatividad, otro escenario planteado es prevenir las jornadas de trabajo continuadas y brindar espacios o entornos amenos de descanso, alimentación o break para cada persona de enfermería, otro factor importante en esta labor son las proporciones entre pacientes en relación con los enfermeros o el personal de la salud en general, se debe mantener alineado este indicador propuesto por las autoridades competentes como la OMS (Méndez & Botero, 2019).

Así entonces se va reconociendo protagonismo e importancia cuando los superiores o el trabajo como tal es tan inhumano frente a los propios ojos de los trabajadores, cuando se pierde el control de las labores, que normalmente realiza en su cotidianidad, implica también aquellas buenas o malas decisiones y sin lugar a duda en menor medida aquellas habilidades, aptitudes y conocimientos que como persona y trabajadores se posee (Velázquez, et al. 2014).

Siendo de gran importancia y lo que influyen los factores psicosociales estos han sido reunidos en cuatro categorías para su mejor comprensión: Los que son referentes a la adecuación entre el trabajo y la persona; la segunda categoría habla de las relaciones interpersonales; la tercera categoría expone los aspectos organizativos y la última enfatiza el tiempo de trabajo. De las categorías antes mencionadas, el campo del tiempo de trabajo

actualmente está establecido de la forma como se regulan y complementan las relaciones laborales (Velázquez, et al. 2014).

Es entonces cuando los trabajadores adjudican un valor al trabajo, tomando en cuenta varias áreas específicas, la remuneración económica que se le pueda otorgar de acuerdo a su función, otro aspecto muy importante es la duración de la jornada laboral, así se entiende que se están asumiendo divisiones que resultar nocivos o dañinos para la salud del trabajador, todo esto para lograr o mantener un trabajo estable con futuro y derechos de ley para el empleado, es así cuando se encuentran con la realidad de enfrentar con malos empleos, carentes de derechos y posibilidades de crecimiento o probabilidades de continuar en la empresa o en algún otro cargo que mejore sus ingresos. En ese sentido se analizan algunos de los trabajadores que tienen un desempeño laboral de jornadas excesivamente prolongadas como es el caso de los enfermeros/as, normalmente se ven involucradas casi siempre una tasa de bajas remuneraciones económicas, sin tener otra alternativa finalmente esta es aceptada como determinante para dicho empleo (Velázquez, et al. 2014).

Debido a estas variaciones, es cuando se presentan las enfermedades como son los “trastornos como el estrés laboral”, derivados del trabajo en gran proporción, el ritmo como tal y sin duda alguna y como se han mencionado anteriormente y las extensas jornadas de trabajo, sin gran remuneración, afectando así mismo la salud del empleado y en casi todas las situaciones, directamente también se ve afectado el entorno familiar (Velázquez, et al. 2014).

Así mismo, hace más o menos una década la evolución de las enfermedades que están directamente relacionadas al trabajo ha hecho que las investigaciones que se han generado sean a raíz de las actividades que a nivel laboral deben tener intervenciones correctivas y positivas en el desempeño de la salud de los trabajadores, esto para lograr la disminución de que se genere la enfermedad, la optimización y el desempeño de los empleados de la salud (Becerra, Quintanilla, Vásquez & Restrepo, 2018).

Ahora bien, los factores de riesgo psicosocial expuesto se manifiestan en diferentes formas que son perjudiciales para la salud y se hallan evidenciadas en asociaciones que son muy importantes como lo son aspectos en el ambiente laboral, las relaciones laborales, la comunicación de los empleados, los estilos de liderazgo de cada persona, la influencia de las variables personales y ambientales, las cuales generan patologías que son derivadas del estrés como son el síndrome de Burnout como consecuencia se genera un estado de agotamiento físico, emocional o mental que están directamente involucrados con el autoestima, donde se pierde el interés por las tareas laborales, el acoso laboral siendo acción de un hostigador, en este

caso normalmente es el superior que conduce a producir generalmente miedo, temor, ansiedad o en su defecto desánimo como tal en el personal y las alteraciones psicológicas de diferente naturaleza en cada ser humano, teniendo en cuenta que cada uno es una unidad independiente (Gómez, et, al. 2016)

Como se mencionaba anteriormente acerca de los efectos psicosociales con mayores estudios es el síndrome de Burnout, donde se han logrado evidenciar importantes etapas de prevalencia que se encuentran asociadas a circunstancias de riesgo como lo es la carga de los trabajadores, la cantidad de horas de trabajo al mes, los problemas para la ejecución de roles y la remuneración económica (Pulido, 2015).

A nivel mundial, la salud laboral se ve muy afectada en todos los factores de la sociedad, estas presentan estadísticas importantes que se deben tener en cuenta: alrededor de 2.2 millones de muertes se encuentran relacionadas con el trabajo o incidentes a nivel laboral, 270 millones de muertes se relacionan con lesiones y 160 millones de personas se enferman a raíz de causas laborales; así mismo se ve muy afectado especialmente a nivel económico, aproximadamente el 4% del Producto Interno Bruto mundial constituyen los costos que generan los accidentes de trabajo, las indemnizaciones, los días de trabajo perdidos, las interrupciones en la producción, también los gastos médicos, las enfermedades profesionales, entre otros más (Gómez, et, al. 2016).

Las condiciones respecto a los aspectos legales relacionan a la Resolución 2646 de 2008, donde se incluyen todos los lineamientos establecidos de inclusión acerca de los factores de riesgo psicosocial, como factor predisponente que desata el estrés laboral, esto permitió que muchas de las empresas tuvieran la necesidad de adquirir la salud mental directamente relacionados a los riesgos psicosociales de los empleados de la salud (Becerra, Quintanilla, Vásquez & Restrepo, 2018).

## **Estrés**

El estrés siendo un mecanismo de respuestas que el ser humano tiene frente a estímulos externos, considerado una enfermedad importante del nuevo siglo, considerado así en la legislación colombiana como enfermedad laboral. Es por ello que algunas enfermedades como la hipertensión arterial, trastornos emocionales y mentales, cambios fisiológicos y dichas alteraciones están predeterminadas por constitución o genéticamente (Berrio & Mazo, 2011).

El estrés ha tomado mucha importancia para estos tiempos y ha sido estudiado por los científicos que se interesan en la conducta humana, por los resultados negativos que tienen las

personas en la salud a nivel físico-mental (Naranjo, 2009). Los síntomas o respuestas que presenta el estrés son múltiples, entre ellos tenemos los emocionales acompañado de irritabilidad, ansiedad, frustración, pánico, los físicos como el dolor de cabeza, de espalda o cuello, también existen los intestinales como la diarrea o estreñimiento, acidez, calambres estomacales, reflujo gástrico o náuseas; y por último las respuestas fisiológicas como el dolor en el pecho, dificultad para respirar, palpitaciones o aumento de la respuesta cardiaca, etc (Sanitas,2020).

La respuesta del estrés no es considerada por un solo estímulo o respuesta, en el ambiente, sino que, se da de forma dinámica por múltiples casos que sucedan entre la persona y el ambiente (Naranjo, 2009).

Existen 3 fases del estrés que son: alarma, esta fase es para producir la máxima energía que le permite al individuo afrontar o huir. La segunda es de resistencia, cuando se mantiene la situación de alerta sin que exista relajación, el organismo se autorregula. y por último la de agotamiento y se presenta cuando el estrés pasa a crónico y se mantiene en un periodo de tiempo que varía en cada individuo (Ávila, 2014)

Teniendo en cuenta lo anterior, puede presentarse esta situación en un individuo cuando le exigen un rendimiento superior al normal. Por ello el estrés laboral se considera como la respuesta de la relación entre el personal y el entorno laboral (García, Maldonado & Ramírez, 2014)

Entre los factores contextuales que pueden generar estrés se encuentran los cambios a nivel social, económico y cultural que han venido transformando la relación con el trabajo, así como también los cambios en cuanto a tecnología en los últimos 30 años, han afectado el desempeño laboral y la calidad de vida (García, et al., 2014).

Por lo tanto, en el área laboral permanece el estrés que produce daños en la salud por su firme impacto, es poco positivo en la eficacia de los trabajadores (Perales, Chuce, Padilla & Barahona, 2011).

Es así como en el estrés se encuentran varios tipos como el estrés agudo, el agudo episódico y estrés crónico, el estrés agudo surge de las exigencias y presiones del pasado y presiones del futuro, el episódico padece de estrés agudo con mayor frecuencia y por último el estrés crónico es un estado de alarma y se da cuando un individuo no ve ninguna salida ante situaciones que se le presente (Ávila, 2014).

La causa del estrés se da por condiciones ambientales las cuales producen ansiedad en su bienestar, las cuales se integran por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas



con las que comparte bien sea en lo laboral, escolar, familiar o social (Giraldo. López. Arango. Góez. & Silva. 2013).

Las condiciones del estrés laboral tienen gran impacto en la salud a nivel individual como a nivel organizacional, pues la presión laboral genera estragos en el organismo haciéndolo vulnerable a enfermedades de diferentes naturalezas como fisiológicas en el aumento de los signos cardiacos, de frecuencia respiratoria, de tensión muscular, en adrenalina y noradrenalina, incremento de la azúcar en la sangre, baja en el metabolismo, incremento en el colesterol y aumento de grasas en la sangre, inhibición del sistema inmunológico, como cognitivo-emocionales donde está expuesta una excesiva preocupación, dificultad para concentrarse y mantener la atención, desorientación o con función mental, incremento de la emocionalidad, disminución de la autoestima, aumento de la susceptibilidad (Otero, 2012).

Estudios han demostrado que el estrés viene acompañado de problemas músculo esqueléticos que producen consigo enfermedades de origen común como dolor en la espalda baja de la espalda, y dolor en los brazos. Adicional se ha estudiado que el estrés está relacionado con el cáncer y problemas cardiovasculares (Luceño, Martín, Rubio & Díaz 2004).

El estrés también tiene genera trastornos psicológicos severos, en relación con el estrés crónico la depresión se ha investigado que viene relacionado por factores de estrés, adicional las personas pueden generar dependencias y consumos excesivos de alcohol, cigarrillo y sustancias alucinógenas (Luceño, Martín, Rubio & Díaz 2004).

A si mismo se han identificado estudios realizados en varios países como estados unidos donde realizaron un estudio que identificó que la depresión y la salud mental en el trabajo ha tenido gran impacto en la disminución del rendimiento en el trabajo, puesto que se observó que al alrededor del 50% de las incapacidades laborales son debidas a enfermedades o diagnósticos psiquiátricos como la depresión, lo que tiene una pérdida laboral ocasionada por ausentismo y otras consecuencias alrededor del 40% de los costos totales anuales, adicional estas demandas psicológicas en el contexto laboral crean dificultades para mantener un trabajo de calidad, afectando en la producción y provocando un alto riesgo para la salud de los colaboradores (Garrido, 2004).

Las afectaciones del estrés en la organización están directamente relacionados con la productividad de los colaboradores, está basada en los resultado obtenidos en relación de tiempo, dinero y persona; el estrés produce el bajo rendimiento las actividades, conllevando con ello que sus procesos no se ejecuten de manera eficiente y eficaz, también se puede observar en la atención al público y la tolerancia a los cambios pues las personas que se

encuentran bajo estrés tiende al descontrol en la comunicación, y sentimientos de indefensión lo que promueve que las personas sientan temor de cometer errores o fracaso, de este modo se crean las inseguridades laborales dando como resultado el no cumplimiento de las actividades, patrones de conducta ineficiente y baja productividad (Guerrero, 2015).

### **Tratamiento del estrés**

El afrontamiento del estrés se considera como el esfuerzo que tiene una persona que le permite anticiparse, desafiando y cambiando las situaciones que le generan estrés se puede definir como los aspectos cognoscitivos y conductuales, que permiten crear y generar herramientas para manejar las problemáticas. Se considera que cada persona puede afrontar de manera diversa las situaciones que le generan demandas estresantes pues desde que somos niños creamos nuestras propias herramientas de afrontamiento permitiéndonos superar eventos estresantes que se va viviendo a lo largo de la vida (Hernández, Cerezo & López, 2007)

Los episodios de afrontamiento nunca son estáticos, pues cada conducta puede ser guiada por diferentes aspectos los cuales se dividen en tres aspectos, el primero está considerada como la relación estrecha que posee el individuo y el ambiente, la segunda es la benigna considerada como la percepción de la persona con una situación tranquila sin ningún tipo de amenaza, además considera el tipo de situación para así tener una posible opción de afrontamiento y la tercera es la estresante donde las personas encuentran la situación como un momento dañino, estresante o amenazante en esta tapa le dan una consideración a la situación como estresante (Hernández, Cerezo & López, 2007).

En la investigación realizada sobre el estrés y el ejercicio físico se encontró la relación entre la actividad física frente a la disminución de estrés laboral, proponiendo una técnica basada en la movilidad articular la cual busca que las personas por medio de ejercicios realicen movimientos en cuello, hombros, muñecas, manos, tronco, cadera, rodillas, tobillos estos se pueden realizar sin ser necesario instrumentos deportivos (Obando, Calero, Carpio & Fernández, 2017).

También se encontró que las actividades de relajación permiten una disminución y mayor afrontamiento del estrés, orientado a un buen manejo de respiración, lo que permite liberar tensión muscular, permitiendo mayores niveles de oxígeno, adicional existen técnicas donde se busca que las personas imaginen momento o cosas que le permitan una relajación mental; otra actividad es la relajación muscular que consiste en desactivar y estirar algunas partes del cuerpo en las que se concentran tensiones y la meditación que le permite al cuerpo

encontrar relajación y permite comprender el funcionamiento de la mente (Hernández, Cerezo & López, 2007).

Entre las técnicas de relajación se encuentra la técnica Mindfulness la cual se puede definir como la conciencia plena, esta técnica se comenzó a dar en la década de los setenta, desde ese momento ha venido aumentando considerablemente gracias a sus beneficios a la psicoterapia (Vasquez, 2016).

El Mindfulness puede utilizarse para referirse a tres situaciones: el primero es el constructo el cual está centrado en la experiencia del momento presente con aceptación y evitando juzgar. La segunda situación se da en la práctica el cual le permite tanto al profesional como al paciente aceptar cada uno de los procesos cognitivos y emociones que este presentando en el momento, esta práctica propone entrenar a las personas con el objetivo principal que es identificar las emociones, sensaciones y pensamientos dentro de la conciencia plena. Y finalmente el proceso psicológico de la técnica, que consta de focalizar la atención en lo que se está haciendo y sintiendo en el momento, es decir que la persona debe estar ubicada conscientemente en el presente, no tener pensamientos o sentimientos del pasado ni planeación de actividades que vaya a realizar a futuro, con el fin de generar conciencia plena del momento (Vasquez, 2016).

El objetivo principal en la técnica de conciencia plena consiste en la capacidad que tiene el individuo en darse cuenta de lo que le está pasando en el momento, lo cual le permite estar mejor ante los cambios de hábitos cognitivos y emocionales (Brito, 2011).

Así mismo se detalla un programa de reducción del estrés basado en la atención plena, el objetivo es que el individuo que practique este método y progresivamente sea capaz de reconocer y observar sus pensamientos negativos como positivos, identificando gradualmente sus contenidos mentales y emocionales que le causan conflicto en la vida del individuo afectado, así se puede tener un amplio espectro para evaluar cualquier situación vivida que esté afectando la vida del paciente (Brito, 2011).

Las técnicas que se han utilizado en psicología se basan en la intervención y tratamiento de las conductas que son consideradas disfuncionales de cada persona, estas se pueden categorizar en: Generales que su objetivo es la disminuir los niveles de estrés, por medio de realizar algún tipo de actividad física, acompañado de una dieta adecuada, adicional es recomendado realizar actividades que generen placer, acompañado de su grupo social, las cognitivas su objetivo es poder modificar los significados que le proporciona sus experiencias que dan paso a la aparición del estrés, donde se involucran pensamiento involuntarios, los seres

humanos pueden aprender a disminuir el estrés por medio de técnicas como la relajación y respiración, y las conductuales tiene como objetivo promover los comportamientos positivos que permitan responder de manera adecuada a las demandas laborales, y procesos de afrontamiento y solución de problemas (Guerra, 2016).

Teniendo en cuenta el ámbito de la salud se evidencia problemáticas como ansiedad o depresión que se generan en los trabajadores. Este tipo de patologías o trastornos se puede presentar en diferentes profesiones con ambientes laborales diferenciales, en los cuales influye la competencia, y los cambios a nivel de clima laboral los cuales desequilibran a los trabajadores (Martínez & Pérez, 2003).

De este modo se ha identificado que los trabajadores del área de la salud su ambiente laboral es de alta presión, ya que en muchas situaciones están enfrentando personas que están entre la vida y la muerte en los hospitales, camas, o entidades de salud en general, es decir que muchas veces la vida de las personas está en sus manos (Abreu, 2011, como se citó en García, et al., 2014). La enfermería ha sido considerada como una de las profesiones con alta vulnerabilidad a trastornos psicológicos ya que actúa de manera negativa en la salud y calidad de vida, lo cual provoca ausentismo laboral y afectaciones en el desempeño laboral (Lerma, Rosales & Gallegos, 2009).

El estrés ha sido considerado uno de los riesgos psicosociales más visibles en los enfermeros ya que se ven afectados en sus actividades diarias, pues el medio de la salud proporciona condiciones laborales inadecuadas, grandes cargas laborales, salarios bajos, horarios de rotación laboral e incremento en procesos judiciales. El personal de enfermería trabaja largas jornadas, lo que los hace más vulnerables a presentar alteraciones del bienestar psicológico, así como la confrontación con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte, todo esto contribuye a factores de riesgo que afectan directamente la calidad de vida de las enfermeras y enfermeros (Avila, Llanos, Gómez, Tapias & Castro, 2014).

### **Promoción y prevención**

Existen diversas maneras para prevenir y/o reducir el estrés laboral interviniendo a nivel laboral global. Se evidencia dentro del ámbito laboral altas problemáticas de tipo personales, sociales y organizacionales, provocando estrés laboral y desgaste profesional, hasta llegar a consecuencias de sufrir de estrés mayor denominado como síndrome de Burnout, esta problemática ha sido objeto de investigación a nivel mundial, pues se ha destacado la importancia que tiene la promoción, prevención e intervención en el ámbito laboral de este

fenómeno a nivel organizacional. Contradictoriamente, la gran mayoría de programas de prevención se realizan a nivel individual, no tomando las condiciones de trabajo como factor de desequilibrio emocional, cuando claramente estos dos procesos son presuntos desencadenantes. Sin embargo, en las organizaciones se empieza a detectar la necesidad de la implementación de programas de promoción, prevención ó intervención dada la evaluación de necesidades. Es por ello que en las organizaciones inician el desarrollo de programas enfocados en variables direccionadas a las necesidades específicas de la empresa, un ejemplo son programas de control del estrés, que buscan generar una estabilidad y equilibrio de vida entre la vida personal y laboral (Rodríguez & Rivas, 2011).

El ministerio de protección social establece y dispone las responsabilidades de la compañía a implementar un programa que ofrezca la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanentemente de la exposición de riesgos psicosociales, permitiendo determinar el origen y las causas del estrés laboral (Naranjo, 2011).

La prevención es un conjunto de actividades, técnicas y medidas que son adoptadas o a nivel organizacional con el objetivo de evitar y/o disminuir los riesgos derivados de la actividad del trabajo (Ramos, 2012). Partiendo de la concepción de prevención, nos enfocamos en cómo realizar el despliegue hacia una adecuada intervención para la prevención en la población laboral; Partiendo de los diversos programas relacionados con la salud pública que nos refiere Landsbergis (2008) se divide en tres niveles de intervención base: prevención primaria que es considerada como la prevención de la enfermedad antes de su desarrollo, prevención secundaria es la intervención individual a los empleados que presentan algún síntoma de riesgo psicosocial y prevención terciaria es donde se realiza la intervención y se aplica un tratamiento a los colaboradores ya afectados en sus ejes por la patología laboral.

Pero dicha prevención comienza por el compromiso de las empresas buscando incrementar la calidad de vida laboral (CVL), ya que es evidente que los principales factores de riesgo parten del ámbito laboral, de la organización y estructuración de responsabilidades, ejecución y desarrollo de las tareas que conlleva los diferentes procesos (Sanabria, León, Gestoso y Giménez, 2003). Por tanto, es fundamental la intervención en la organización a lo que compete salud laboral, específicamente en temas de salud mental y el riesgo psicosocial enfocado en el estrés, si se realiza una adecuada intervención y promoción, los trabajadores canalizarán de manera apropiada su energía y capacidades productivas en exigencias diarias de su labor impartiendo así solo un nivel de intervención en la prevención de riesgos psicosociales (Peiró & Rodríguez, 2008).

Es por esto que controlar y prevenir en la organización a todo lo que refiere salud laboral especialmente el riesgo psicosocial del estrés, parte de una transformación ideológica organizacional enfocada en el desarrollo y crecimiento de la calidad de vida laboral y potenciación de habilidades en los trabajadores como condición básica para incrementar la productividad de los recursos que intervienen en los procesos, conjugando la satisfacción y motivación de los trabajadores mediante el manejo de la cultura organizacional (Silla. 2001).

Teniendo claridad en temas de intervención y prevención en la organización podemos enfocarnos en la promoción, la cual se desarrolla por medio de estrategias, más específicamente en programas o campañas para minimizar o extinguir factores de riesgo específicamente en la salud mental del trabajador, estos programas deben ser llamativos para el trabajador, de forma que compensen y afiancen su rol en la organización, creando así espacios de participación más que un cumplimiento de requisitos (Restrepo y Málaga, 2001).

Es entonces cuando se plantean cuestionarios específicos que evalúen los temas de prevención y promoción como son el Cuestionario (COPSOQ) de datos generales relacionados por ejemplo con la edad, el sexo, el trabajo específicamente en servicios médicos o de emergencia, también el estado civil, el estilo de vida, los turnos extensos y el trabajo nocturno, es un instrumento que permite investigar y evalúa la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, la salud, el bienestar del trabajador y el agotamiento de acuerdo con el Inventario de Burnout de Copenhague, es el instrumento de medida más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. El COPSOQ se basa en un conjunto de teorías relacionadas con el estrés y más hoy en día cuando está mayormente reflejado en los factores que se encuentran relacionados con el lugar de trabajo, todo el cuestionario tiene como objetivo la prevención (Ilix, Arandjelovic, Jovanovic & Nesic, 2017).

Es inevitable hablar de los diversos beneficios que trae la disminución del estrés laboral, tanto para el empleado y la organización, estos pueden ser: ofrecen mejoras en la promoción del capital humano ya que ofrece diversas capacitaciones que permiten la formación y desarrollo, adicional se general técnicas de ascensos ofreciendo el llamado plan carrera, da paso al aumento de la participación descentralizando las decisiones. Esto le brinda a las organizaciones la posibilidad de potencializar y desarrollar a los trabajadores, manteniendo y fortaleciendo sus competencias y habilidades, obteniendo mejores resultados en las evaluaciones de desempeño periódicas; Adicional se destaca la importancia de los programas de bienestar e incentivos que brindan colaboradores más motivados y comprometidos estos sistemas y programas pueden ir de la mano con la disminución del estrés laboral ya que se

generan beneficios como la flexibilidad horario, adicional se debe destacar el objetivo de generar mejorar la salud mental y física de los colaboradores (Durán, 2010).

En la actualidad vemos como varios estudios a nivel investigativo se focalizan en la promoción, prevención e intervención de riesgos psicosociales, específicamente del estrés laboral, en un estudio realizado a la organización CINTEL se diseñó un programa para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial basados en la identificación de niveles de riesgo (alto, medio y bajo) esto gracias a la implementación de la batería de instrumentos de riesgos psicosociales, los resultados allí obtenidos le brinda información a la compañía en lo que compete a la promoción y prevención de riesgo psicosocial del estrés, formulan cuestionarios hacia los empleados como instrumento cuantitativo y a su vez cualitativo con la observación directa, esto permite la estructuración apropiada de cada una de las actividades a impartir y su cumplimiento, garantizando así que los trabajadores realicen una psicoeducación apropiada y se optimice su balance vida - trabajo, que llega a afectar el riesgo psicosocial del estrés laboral (Obando y Marín, 2018).

Otro tipo de promoción, prevención e intervención del estrés laboral que está tomando fuerza en las organizaciones como técnica es la implementación de la actividad física; Un estudio correlacional transversal realizado por la universidad de Antioquia a los colaboradores de la universidad privada de la ciudad de México, tenían como objetivo determinar si la actividad física puede proteger al empleado de los síntomas provenientes del estrés laboral, para afirmar dicha hipótesis implementaron instrumentos tales como: encuestas individuales y auto diligenciadas con variables sociodemográficas, el IPAQ versión corta por la cual se logra evidenciar por medio de preguntas estructuradas referentes a la frecuencia de actividad física realizada o no realizada y el test de estrés laboral de Maslach Burnout Inventory, este incluye preguntas en relación con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal /profesional, estos se midieron a través de una escala likert y con base a estos puntajes se clasificó el nivel de estrés laboral (alto, medio y bajo) ; los resultados encontrados en esta investigación se concluyó que que la poca actividad física aumenta los niveles de estrés laboral, por tanto se demostró que la actividad física presenta un efecto protector sobre el estrés (Ramón, Zapata y Cardona, 2014).

Es por esto que existe una relación e interacción entre la salud y bienestar mental y actividad física, ya sea en un entorno personal, académico o laboral, es variante según los niveles de intensidad del ejercicio, este a su vez genera una asociación emocional positiva lo cual eleva los niveles de apreciación frente a la actividad que se esté realizando, optimiza la

productividad y genera bienestar en el individuo, esto logra un balance apropiado entre la percepción personal, académica y laboral (Asztalos, Bourdeaudhuij y Cardon, 2010). Otra investigación realizada en la universidad de Tel Aviv logra evidenciar la correlación entre el agotamiento laboral a causa del estrés laboral que conlleva a la depresión; en el estudio participaron trabajadores de diversas corporaciones que asisten a un examen de rutina patrocinado por sus empleadores y que querían ser parte de la investigación, dicho estudio además logró realizar un programa de intervención en el cual generaron campañas e incentivos a los empleados que realizaran actividad física, los resultados de la intervención tuvieron excelentes resultados ya que la promoción y prevención en relación a la disminución del estrés por medio de la actividad física aumentó el autoestima de los empleados y a su vez el rendimiento laboral (Toker y Biron, 2012).

Por otra parte, se tiene en cuenta los ejercicios mentales, ya que, así como se debe fortalecer el cuerpo también se debe fortalecer la mente. Al fortalecer los ejercicios mentales el trabajador va a tener beneficios como: rendimiento académico y laboral, aumentar la reserva cognitiva y retrasar el envejecimiento cerebral, modificar conexiones neuronales para aumentar la plasticidad cerebral, reducir síntomas y prevenir enfermedades como el Alzheimer, parkinson, reducción del estrés, entre otras (Landsbergis, 2008).

### **Nuevas tecnologías en Psicología Organizacional**

Es considerado que los desarrollos destinados a la salud incluyen las nuevas tecnologías como las aplicaciones o app's que se han enfocado en la prolongación de hábitos saludables, actividades saludables y sanas, mejorando y promoviendo una mejor calidad de vida y bienestar laboral (Arévalo & Mirón, 2017).

En la psicología se han evidenciado diversos avances tecnológicos, enfocados en la mejora y desarrollo de la investigación clínica y de sus aplicaciones prácticas (Peñate, Roca & Del Pino, 2014).

Los avances tecnológicos móviles han permitido la aparición de las aplicaciones móviles consideradas como programas informáticos desarrollados para teléfonos celulares inteligentes, tablets y computadores orientados a la modalidad de descarga. La primera aplicación para descargar en un dispositivo móvil fue en el año 2008, dando la aparición de plataformas de distribución de aplicaciones donde actualmente se encuentran disponibles descargas ilimitadas de aplicativos, existen todo tipo de aplicaciones como entretenimiento, educación, ejercicio, cocina entre otras (Beck, 2017).



Las aplicaciones y avances tecnológicos han sido de gran interés en las últimas décadas pues se ha identificado estudios donde demuestran los beneficios de metodologías virtuales que favorecen el aprendizaje y la adquisición de nuevos conocimiento por medio de estas herramientas electrónicas, se identifica que la mayoría de personas están más conectadas y tiene mayor posibilidad de contar con teléfonos móviles, donde tiene mayor posibilidad de acceder a información de todo tipo, se identifica que estos beneficios virtuales son de gran ayuda en proceso académicos comparados con métodos tradicionales, aplicados a varios campos del conocimiento (Ling, Harnish & Shehab, 2014).

Así pues, se hace referencia a la tecnología dentro de las aplicaciones móviles como nuevos recursos para el beneficio de las personas respecto a los servicios de salud, ya que de los múltiples beneficios que tienen las aplicaciones móviles son la facilidad de uso y acceso que tienen, su gran aceptación, adaptación al medio y las personas. Según registran un informe generado en el año 2015 de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), donde se concluye que es más probable poder adquirir un teléfono móvil que acceder a agua limpia, o una cuenta bancaria, adicional en el informe confirman que a nivel mundial existen aproximadamente siete mil millones de suscripciones de telefonía móvil, en países con bajos y medianos ingresos más del 70% (Organización Mundial de La Salud, 2016).

En las propuestas como nuevas tecnologías a nivel psicológico se plantea inicialmente una gran rama llamada telepsicología este nombre está situado a manera general ya que agrupa toda actividad en el campo de las tecnologías, dentro de esta se incluye la teleterapia la cual está basada en todos los recursos online como son, la Web, Redes sociales, Evaluación online, mensajería instantánea y las famosas Apps móviles, de igual manera se incluye a e-salud y m-salud términos que son usados en el ámbito de promoción, prevención, tratamiento y mantenimiento de la salud, se entiende a E-salud como el uso de la tecnología relacionadas a aspectos de salud, y la denominación de M-Salud hace referencia al uso de app que son instalables en equipos portátiles, celulares entre otros adicional se puede dar un uso por medio de las rede sociales como los son Facebook o Twitter (González, Torres, Barrio & Olmedo, 2017).

La telepsicología se define, a los efectos de estas pautas, como la provisión de servicios que utilizan tecnologías de telecomunicaciones. El papel expansivo de la tecnología en la prestación de servicios psicológicos y el continuo desarrollo de nuevas tecnologías que pueden ser útiles en la práctica de la psicología, hay consideraciones y desafíos únicos para practicarla.

Gracias al avance de la tecnología y el mayor número de psicólogos que utilizan la tecnología en sus prácticas, se ha visto un gran avance (American Psychologist, 2013).

Para los psicólogos que trabajan en el área clínica que hacen uso de herramientas tecnológicas para llevar a cabo una intervención psicológica deben llevar un proceso específico el cual estipula pautas y recomendaciones específicas del modelo cognitivo-conductual psicoterapéutico. Este protocolo con el fin de facilitar una organización de los contenidos se mencionan cuatro apartados: **Primer apartado:** Se adquieren todas las intervenciones tele psicológicas generales. **Segundo apartado:** Se da a conocer un paso a paso de recomendaciones, que permitan mejorar la conexión a través las TIC en consulta telepsicología, asegurando la confiabilidad y la efectividad de los datos. **Tercer apartado:** Se presentan las conclusiones a nivel general y retos que se puedan presentar a futuro. **Cuarto apartado:** Con la finalidad en el compromiso de la elaboración de esta guía y anexos con materiales para mostrar las orientaciones más relevantes y prácticas útiles que asistan a los psicólogos en su proceso para implementar las nuevas tecnologías (De la Torre & Pardo, 2019).

Es un gran reto para los psicólogos enfrentarse a estas nuevas tecnologías, ya que se viene de un modelo tradicional y el mundo ha venido cambiando y avanzando frente a la tecnología, el crecimiento exponencial de la tecnología está permitiendo nuevos servicios en la salud mental (Maheu, Pulier, McMenamin & Posen. 2012).

Se debe tener en cuenta los factores de riesgo que puede tener un paciente frente a las nuevas tecnologías en psicología, pues, se debe manejar muy bien los temas de la ética, privacidad del paciente y la respectiva evaluación e intervención del consultante (Maheu. Et. 2012)

M-Healt o salud móvil, es el término utilizado y creado por sr. Robert Istepanian: que define el uso naciente de las comunicaciones telefónicas y las tecnologías de las redes para el sector salud, esto hace referencia a la práctica fomentar la salud y el bienestar de las personas con el apoyo y ayuda de todos los dispositivos móviles tales como el smartphone, (Arévalo & Mirón, 2017).

Ahora bien, según las nuevas tecnologías en temas especialmente acerca de las aplicaciones de teléfonos inteligentes para personas con estrés, se identificó que a pesar de que las aplicaciones móviles solas son significativamente poco efectivas, cuando se realiza una combinación utilizando la aplicación del teléfono inteligente y terapia estándar puede ser mayormente efectivas a la hora de tratar la enfermedad (Goreis, Felnhofer, Kafka, Probst & Kothgassner, 2020).

Entonces en conjunto con las aplicaciones móviles se recomiendan tratamientos que tienen evidencia para el estrés y estrés post traumático como es la terapia de exposición, terapias cognitivas y el tratamiento farmacológico, este ya sería complementario (Goreis, et, al, 2020).

Actualmente existen nuevos ensayos como se ha mencionado acerca el uso de la tecnología para tratar procesos psicológicos, se ha señalado como posibles técnicas en transformación digital como un medio donde tiene como sentido realizarlo cara a cara pero no en un mismo lugar. Ahora, específicamente uno de los procesos tecnológicos más impactantes, interesantes e innovadores es el uso de las aplicaciones de teléfono inteligente para la gestión, así las psicoterapias generadas en aplicaciones de dispositivos móviles son de las mejores opciones de tratamiento viables para personas con estrés ya que en las investigaciones informaron sobre la viabilidad, aceptabilidad y eficacia potencial para el tratamiento. (Yasriy & Wiwanitkit, 2017).

Según resultados de investigaciones en aplicaciones móviles, la tecnología utilizada es innovadora, un gran porcentaje de adultos en países como Estados Unidos y la Unión Europea las utilizan en un porcentaje del 77 y 79% ya que estas abordan perfectamente la necesidad de intervenciones efectivas después de experiencias o vivencias laborales traumáticas (Goreis, et, al, 2020).

Es entonces como las aplicaciones para teléfonos inteligentes se convierten en opciones factibles para personal que tienen poco acceso a la atención psicológica de manera personal, así las aplicaciones móviles llegan a ser un gran aliado ya que permite a las personas abordar tratamientos de manera individual, confidencial y que vaya a su propio ritmo, esto claramente puede generar en el personal, mayor aceptación, adaptación y cumplimiento (Goreis, et, al, 2020).

Así como la evidencia indica que las aplicaciones móviles son eficaces en síntomas de estrés también indican que mejoran síntomas de depresión y ansiedad, con base a esto se han encontrado alrededor de 45 aplicaciones específicas para el trastorno de estrés, según estudios en análisis de eficacia de la autogestión de las aplicaciones móviles como son el PTSD Coach y PE Coach para el tratamiento del estrés se encontró que la eficacia en los resultados fueron satisfactorios, con efectos respecto a la reducción de los síntomas de estrés y estrés postraumático, en otro estudio de la aplicación móvil PTSD Coach, el 57% de las personas confirman una disminución de los síntomas de estrés y estrés postraumático en comparación con el 26% en otra condición de personal (Goreis, et, al, 2020).

Ahora bien algunos de los elementos que debe tener las aplicaciones móviles para prevenir el estrés buscan técnicas específicas para tomar de nuevo el control de su vida, estos elementos deben contener algún tipo de música relajante, se espera que sean sonidos tomados de la naturaleza como los sonidos provenientes de la selva, la lluvia o de olas marinas estarían propuestas para que las contengan las aplicaciones, se cita la aplicación móvil Acupressure: HealYourself o cúrate a ti mismo la cual tiene un costo de USD 1,99 para móviles en iOS y Android esta app enseña varias técnicas entre esas está presionar algunas áreas específicas del cuerpo que permiten sanar y aliviar dolores o síntomas indeseados a causa del estrés (Fernández, 2015).

En un estudio realizado a nivel sistemático realizado a 5 aplicaciones de salud reveló que contaban con la evidencia necesaria de pruebas por parte de ensayos controlados a nivel aleatorio. En estos estudios lo que se busca es dar a conocer qué limitaciones se ubican al evaluar las apps dedicadas a la salud mental para los teléfonos inteligentes, se ha visto que es poca la evidencia que existe sobre la efectividad de las aplicaciones, sin embargo, se busca el apoyo de actividades extras para la ejecución en conjunto de estas aplicaciones (Zapata, 2017).

## **Objetivos**

### Objetivo general

Diseñar un programa de promoción y prevención del estrés laboral, creando una herramienta interactiva que permita prevenir el estrés en enfermeros y enfermeras de IPS en la ciudad de Bogotá, localidad de Chapinero y Teusaquillo.

### Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que generan estrés laboral a los enfermeros y enfermeras a través de la batería de riesgos psicosociales.
2. Diseñar herramienta tecnológica, que permita prevenir el estrés permitiendo mejoras en la calidad de vida.

## **Método**

### **Estudio de Mercadeo**

#### **Objetivo General**

Dar a conocer y ofrecer PSICAAP como la aplicación para dispositivos móviles del programa de promoción y prevención frente al estrés buscando aumentar la productividad de la organización por medio de colaboradores eficientes y eficaces.

#### **Objetivos Específicos**

1. Distribuir a nivel nacional el servicio PSICAAP, promoviendo la calidad de vida y mayor productividad a las organizaciones.
2. Atraer nuevos clientes como EPS, clínicas, hospitales y cualquier entidad prestadora de salud.
3. Alcanzar la satisfacción de los clientes, superando las expectativas con el fin de generar fidelización.

#### **Presentación del producto**

PSICAAP Somos una compañía enfocada en la calidad de vida del talento humano, brindando a las organizaciones de salud un programa basado en la promoción y prevención del estrés, buscando mayor productividad por medio de colaboradores felices.

Nuestra APP es un producto digital el cual está diseñado de forma creativa y dinámica para el uso institucional de organizaciones dedicadas al sector salud, buscando mejorar las condiciones psicosociales enfocadas al factor del estrés laboral, siendo una herramienta de apoyo buscando mantener y mejorar la salud, bienestar y calidad de vida de los colaboradores, aportando en los indicadores de gestión organizacional.

Este programa está diseñado con el propósito de desarrollar programas para la mitigación del estrés basados en un plan de trabajo digital y presencial en el que se realizará en tres momentos, el primer paso es poder indagar y explorar las necesidades de riesgo psicosocial basados en el estrés laboral, el segundo paso es generar la estrategia de desarrollo del programa

de promoción y prevención a través de la aplicación y acompañamiento presencial, el tercer paso es realizar servicio post venta que consiste en realizar verificación la de que nuestro producto cumple con las expectativas pactadas.

### **Logotipo**



Figura 1: Logotipo: Nombre y logotipo del acceso a la aplicación Psicaap en el sistema

PSICAAP, nuestro nombre está basado en la herramienta digital pilar de nuestra compañía, pues es el medio útil en el cual desarrollamos nuestras estrategias de promoción y prevención del estrés laboral, nuestro nombre tiene significancia en los procesos psicológicos que aportamos a las organizaciones en búsqueda del bienestar y mejora continua de las personas vinculadas a ellas.

### **Producto básico**

Son las estrategias para la promoción y prevención del estrés laboral a través de una aplicación móvil, que genera el beneficio de los trabajadores del área de la salud, enfocados especialmente en personal de enfermería. Dentro de esta aplicación se encontrará diversos programas con el fin de que los enfermeros tengan una mejor atención con los usuarios y lograr así una mejor calidad de vida. por tanto, nuestro programa brinda:

1. **Confiabledad:** Nuestro programa está diseñado por profesionales entrenados en el área de la Psicología Clínica, en consecuencia, la de intervención ha sido estructurada para contribuir en la mejora de la salud mental, bienestar subjetivo y adaptación del personal.

2. Rentabilidad: Nuestro programa de prevención evita la aparición de los efectos negativos del estrés laboral sobre la organización que implican pérdidas económicas, como son el ausentismo laboral, las incapacidades, afectaciones a nivel de productividad y rendimiento.

3. Formación: Nuestro programa transversalmente forma a los coordinadores de estas áreas, con el objetivo de que puedan liderar, inclusive replicar ciertas actividades de prevención para el estrés laboral a nivel grupal.

4. Eficiencia: La aplicación ofrece ejercicios psicoeducativos, que incluyen material de apoyo visual para facilitar la aprehensión de nuevas informaciones.

### **Producto real**

Programa de promoción y prevención del estrés. Dentro de este programa se encontrará

#### **Fase 1: Intervención**

- Psicoeducación de los daños que pueden causar el estrés
- Programas de prevención y promoción:
  1. Ejercicios físicos.
  2. Meditación.
  3. Relajación.
  4. Técnicas de respiración.
  5. Visualización creativa.
  6. Ejercicios mentales.

### **Producto ampliado**

Además del aplicativo digital este será acompañado por profesionales en psicología, con capacitaciones, talleres presenciales y digitales con otro tipo de herramientas, así mismo el seguimiento de los resultados obtenidos con la aplicación, con el fin de fortalecer dichas estrategias para garantizar la efectividad del producto y servicio.

### **Clientes**

Este programa está enfocado en la disminución del riesgo psicosocial del estrés, con un objetivo de mercado de entidades y organizaciones del sector salud específicamente en IPS que cuenten con personal en todos los campos de enfermería, partiendo de la criticidad del cargo en relación a la exposición diaria de niveles elevados de estrés.

### **Mercado Potencial**

El programa de promoción y prevención del estrés va dirigido a instituciones prestadoras de salud ubicadas en la ciudad de Bogotá como: Servimed IPS, Redimed IPS,



Centro médico premisalud IPS, IPS viva 1 A. Las IPS privadas registradas en la ciudad de Bogotá son 4.403. A la fecha se han registrado 25.552 organizaciones del área de la salud (Directorio ministerio de salud, 2020).



Figura 2: IPS privadas registradas a nivel nacional en las organizaciones del área de la salud donde se revela que Bogotá es de las ciudades con mayor número de organizaciones de la salud.

### Mercado Meta

La ubicación y composición de nuestro mercado meta se segmenta en las empresas de servicio de salud encontradas en las localidades distritales de la ciudad de Bogotá, ya que comparadas con el departamento de Cundinamarca, abarca mayor sector de acción.



Figura 3: IPS privadas registradas a nivel nacional

### Mercado Objetivo

Nuestro mercado objetivo está centralizado en la ciudad de Bogotá con más tres mil IPS registradas y habilitadas de orientadas a la población de enfermería iniciando en la localidad de Teusaquillo que cuenta con 359 IPS y Chapinero con 752, teniendo un total de 1.111, es decir un 17% de las IPS ubicadas en la ciudad de Bogotá.

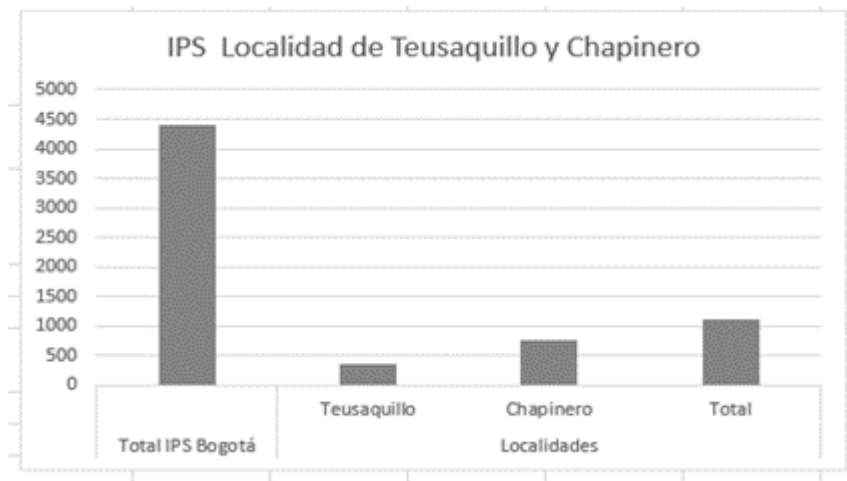


Figura 4: Descripción mercado objetivo por localidades, ubicando las EPS potenciales para venta del producto.

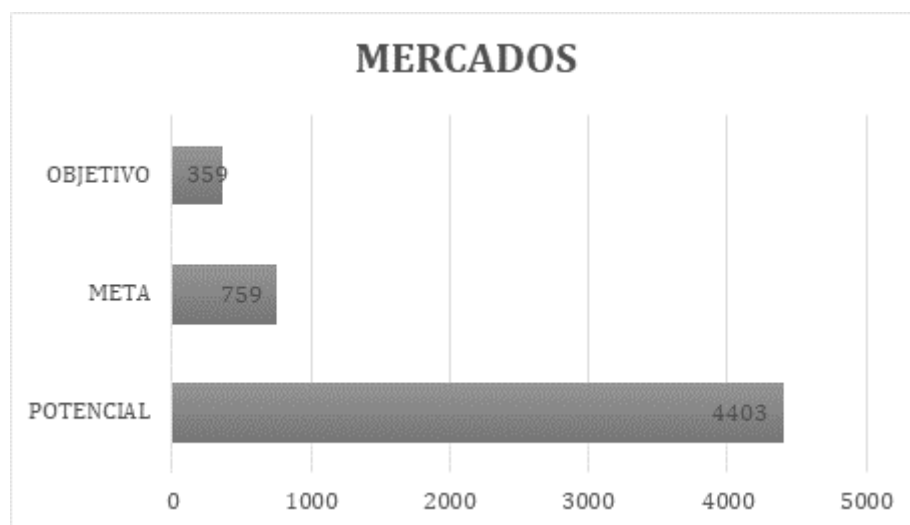


Figura 5: Descripción de los mercados tanto objetivo, meta, potenciales.

### Competencia

#### Competencia Directa

Dentro de esta competencia evidenciamos a las ARL (Administradoras de Riesgos Laborales) como principal figura competidora, que tiene una posición de requisito legal en cualquier tipo de contratación, con el plus de afiliar a los trabajadores a programas de promoción y prevención de riesgos laborales dentro de estos se encuentra el riesgo psicosocial del estrés.

**Tabla 1.**

*Principales organizaciones enfocadas en la administración de Riesgos Laborales en Colombia*

<b>Organización administradora</b>	<b>Sitio Web</b>
AXA Colpatria S.A	<b><a href="http://www.arl-colpatria.co">www.arl-colpatria.co</a></b>
Seguros Bolívar S.A	<b><a href="http://www.segurosbolivar.com">www.segurosbolivar.com</a></b>
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	<b><a href="http://www.mapfre.com.co">www.mapfre.com.co</a></b>
Liberty Seguros de Vida	<b><a href="http://www.libertycolombia.com.co">www.libertycolombia.com.co</a></b>
Sura - Cia. Suramericana de Seguros de Vida	<b><a href="http://www.arlsura.com">www.arlsura.com</a></b>
ARL Positiva	<b><a href="http://www.positiva.gov.co">www.positiva.gov.co</a></b>

Las principales administradoras en riesgos profesionales como posibles competidores directos dado que prestan servicios relacionados a servicios de prevención y promoción de riesgos psicosociales.

### **Competencia Sucedánea**

Realizando una minuciosa revisión y verificación encontramos que en este tipo de competencia se ubican los outsourcing dedicados a la iniciación de prácticas y técnicas para la disminución del estrés laboral acompañadas con talleres y monitoreo presencial en las distintas compañías. Localizamos específicamente un outsourcing como ejemplo de competencia sucedánea: Mindful Vital destacada como entidad prestadora de servicios a empresas de gran éxito organizacional a nivel nacional como Homecenter, Seguros Mundial, Fundación Santa Fe de Bogotá y demás.

**Productos de la competencia****Tabla 2.***Productos y servicios ofertados por la competencia*

Nombre de la entidad	Servicios y productos ofertados
<b>Mindfulvital</b>	Talleres en relación a la aplicación de la técnica Mindfulness en el ámbito corporativo para la disminución de niveles de estrés laboral
<b>Seguros de Vida Colpatría S.A</b>	Programas enfocados en la productividad laboral con base en la gestión de la prevención de riesgos psicosociales, acompañado de servicios interdisciplinarios como chequeos médicos, asesorías psicológicas y fisiológicas.
<b>ARL Bolívar</b>	Apoyar la gestión del riesgo psicosocial por medio de la intervención de profesionales a través de acompañamientos, consultas individuales y grupales .
<b>Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.</b>	Conferencias en las que trabajan la psicología positiva dentro de los procesos desarrollados en la corporación con el propósito de cambio de conductas dentro de la misma
<b>Liberty Seguros de Vida</b>	Programas de entrenamiento hacia la identificación y prevención de riesgos laborales en relación a la actividad empresarial desarrollada acompañado de atención telefónica para la ejecución del mismo

**Sura - Cia.** Manejo de nuevas tecnologías para la aplicación de pausas activas dentro del cronograma organizacional, cursos de liderazgo y asesoramiento en SST.

**Suramericana de Seguros de Vida**

---

**ARL Positiva**

Asesoramiento en la estructuración del SG-SST y actividades pertinentes a dicho proceso

Descripciones de los servicios ofertados por la competencia relacionados a nuestro producto real.

**Análisis DOFA**

**Tabla 3.**

*Análisis DOFA*

---

***Análisis DOFA***

**Debilidades**

El acceso a la App puede en ciertas ocasiones restringirse según el sistema operativo de los Smartphone de la población, por tanto su adquisición podría limitarse en algunos colaboradores.

**Oportunidades**

El programa de promoción y prevención impartido por PSICAAP se orienta puntualmente en técnicas de disminución del riesgo psicosocial del estrés laboral, a diferencia de otros servicios que solo enfocan en actividades en relación a SST y que a la final no se enfocan en un riesgo en específico.

---

---

La forma de aplicación del programa de prevención en contraste de la competencia se caracteriza por ser tan novedoso que aún no alcanza el nivel de pautar en grandes plataformas que a diferencia de las ARL podrían tener.

A diferencia de la competencia, PSICAAP no cuenta actualmente para el desarrollo de su programa con un equipo interdisciplinario.

### **Fortalezas**

El programa aplica la psicoeducación en técnicas de reducción del estrés laboral a través de la ejecución y sesiones guiadas, generando en los colaboradores un aprendizaje representativo y autónomo.

Es un programa innovador centrado mejorar bienestar emocional, mental y físico de los profesionales de enfermería, a su vez ayuda a la mitigación del estrés laboral a causa de las malas prácticas laborales

La App es una herramienta pionera en el área de promoción y prevención de este riesgo, permitiendo a la población del programa profundizar en las diversas técnicas de disminución de este riesgo en cualquier momento del día, siendo así una herramienta a la mano y sin restricciones.

El producto es rentable, porque al invertir en la promoción y prevención del estrés laboral, la organización disminuye sus bajas económicas a causa de: incapacidades, ausentismos e improductividad laboral.

### **Amenazas**

La autonomía que tenga la población en la revisión y seguimiento de las técnicas expuestas en la App, ya que se debe disponer en ciertas ocasiones de la jornada laboral para la realización de los ejercicios precisamente para tener un resultado en los indicadores de estrés, aunque sabemos que este tiempo puede ser inconstante.

Las empresas de ARL ya que en su totalidad cuentan con un programa de prevención en riesgos Laborales.

---

---

<p>El programa se fundamenta con teoría de la disciplina psicológica, además de sustento empírico que lo posiciona en un nivel de confianza elevado, esto se refleja en nuestros profesionales idóneos en la práctica y aplicación en la orientación del mismo.</p>	<p>La estimación económica que el área gerencial disponga para la inversión en un programa de promoción y prevención impartido 80% por medio de una App.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

Análisis de DOFA, especificando debilidades, oportunidades, fortalezas, y amenazas de la organización y el producto.

### **Estrategias**

A partir de las oportunidades que se presentan podemos ser mayormente eficaces en la implementación de talleres, capacitaciones, intervenciones por medio presencial y digital en conjunto con la aplicación digital para así potenciar el proceso de brindar un servicio más eficiente para el personal de enfermería supliendo sus necesidades con el objetivo de prevenir los índices del estrés.

### **Canales De Distribución**

Como estrategias de publicidad para difundir el programa de prevención y promoción del Estrés Laboral en Psicaap se ejercerá :

- Pautas publicitarias por medio de por medio de redes sociales con sus aplicaciones (banners, historias, reels etc...) las cuales se guiarán hacia temas psicoeducativos y la importancia de la prevención del riesgo psicosocial del estrés, esto lograra seguidores y potenciales clientes por medio de nuestras cuentas y con esto mayor posicionamiento de marca a nivel nacional.
- Acercamiento por medio de Emails que contienen nuestra carta de presentación, en esta se informará un vínculo direccionando al play store para descargar la aplicación y la posibilidad de probarla de manera gratuita por 15 días.
- Solicitud de encuentros con las organizaciones enfocados hacia el personal de recursos humanos para muestra de portafolio de servicios y conocimiento del programa

### **Medios para promover el producto**

Los medios que se utilizarán para promover el producto y servicio se darán por medio de redes sociales de diferentes instituciones, que pueden tener lugar en diferentes entidades como IPS. Se elaborarán boletines informativos y volantes con la información de la app, se

tendrá en cuenta la publicidad digital promoviendo la aplicación en diferentes redes sociales como Twitter, Instagram y Facebook.

### Análisis costos y gastos

Para la ejecución del Programa de Promoción y Prevención de riesgo Psicosocial de estrés laboral, el presupuesto destinado fue de \$6.600.000 pesos los cuales se relacionarán a continuación

Tabla 4

#### *Costo total ejecución programa*

COSTOS	CONCEP TO	NUMERO DE HORAS	V ALOR	TO TAL
Operacion ales	Programa			\$
	ción y diseño			2.500.000
	grafico de la app			
	Diseño	12	\$	\$
	de contenido por parte de psicologo junior		120.000	1.440.000
	Publicida			\$
	d y mercadeo de			1.000.000
	la APP (Redes sociales facebook e Instagram y google Ads)			
	Materiale	4	\$	\$
	s jornada		100.000	100.000
psicoeducación:				
-Alquiler video				
beam				
-Papelería				



	Ejecución	4	\$	\$
	jornada de psicoeducación por parte de psicólogo junior		120.000	480.000
No	Labores		\$	\$
Operacionales	administrativas x 1 mes (Manejo de redes sociales y contacto con clientes)		1.000.000	1.000.000
	Desplaza		\$	\$
	miento psicólogo junior jornada psicoeducacion		30.000	30.000
	Imprevist		\$	\$
	os en la ejecución		50.000	50.000
COSTO TOTAL DEL PRODUCTO				\$
				6.600.000

Análisis y descripción de los costos totales del producto

Tabla 5

*Costo paquete programa cliente*

COST	CONCE	NUMER	PORCE	V	TO
OS	PTO	O DE HORAS	NTAJE	ALOR	TAL
Opera	Administ			\$	\$
cionales	ración de la aplicación x 1 mes (15 personas)			10.000	150.000

	Publicidad y mercadeo de la APP (Redes sociales facebook e Instagram y google Ads)			\$	50.000
	Materiales jornada psicoeducación: -Alquiler video beam -Papelería	4		\$	100.000
	Ejecución jornada de psicoeducación por parte de Psicólogo junior	4		\$	120.000
No Operacionales	Labores administrativas x 1 mes (Manejo de redes sociales y contacto con clientes)			\$	1.000.000
	Desplazamiento Psicólogo junior jornada psicoeducación			\$	30.000
	Imprevistos en la ejecución			\$	50.000

Impuesto	19%	\$
s		351.500
Excedent	25%	\$
es		462.500
Reservas	10%	\$
		185.000
COSTO TOTAL DEL PRODUCTO PARA EL CLIENTE		\$
		2.859.000

Análisis de los costos contemplan costos operacionales y no operacionales donde se busca identificar el valor del costo inicial de inversión lo que permite identificar el costo final del producto para venta del mercado.

## Resultados

### Etapas del programa

- Psicoeducación en relación al estrés: Se dará de manera presencial y se expondrán las siguientes temáticas:

- Definición del estrés
- Causas (internas y externas)
- Síntomas del estrés
- Etapas del estrés
- Definición de emociones
- Tipos de emociones
- Definición de pensamientos
- Tipos de pensamientos
- Definición de distorsiones cognitivas
- Tipos de distorsiones cognitivas
- Identificación de pensamientos, emociones y reacciones físicas
- Modificación de pensamientos, emociones y reacciones físicas
- Técnicas para la disminución del estrés (breve resumen de las que se

encontraran en la APP)

- Estrategias de afrontamiento
- Vida saludable
- Programa de promoción y prevención (ejercicios y contenidos de la APP):
  1. Técnica de meditación (Mindfulness)
  2. Técnicas de Relajación.
  3. Técnicas de estiramientos y ejercicios corporales
  4. Técnicas de respiración.
  5. Ejercicios mentales

Esta aplicación ofrece un gran número de sonidos relajantes de la naturaleza y música ambiental y meditaciones guiadas separadas por temas específicos para que elijas lo que necesitas en cada momento: relajación, sueño profundo, mejora del ánimo, alivio de la ansiedad, reducción del estrés, concentración.

El aplicativo analiza tu frecuencia cardiaca a través de la cámara de tu Smartphone y te indica el nivel de estrés acumulado que tienes.

Proponer ejercicios de meditación para practicarlos con pocos minutos al día, con voces dóciles, tranquilas y sonidos relajantes "Rompe con los días estresantes", "Acaba tu día y deja fluir", "Suéltalo", "Está aquí, ahora", "Siéntete en paz". Con ello, aseguran que podrás relajarte, reducir el estrés, aumentar tu concentración, dormir mejor, respirar correctamente y ser más feliz.

Tratar los pensamientos negativos en base a terapia cognitiva conductual, meditación consciente, relajación y seguimiento del estado de ánimo y la salud. Seguimiento del estado de ánimo, métodos guiados de autoayuda, retos diarios, posibilidad de grabar tus pensamientos negativos y una amplia comunidad de usuarios para compartir historias y consejos.

Ejercicios de respiración personalizados, por ejemplo: respiración profunda, donde está la respiración abdominal o pragmática, donde tú puedes elegir el fondo de pantalla y la música que lo acompaña.

Planificación de frases cortas motivacionales y visuales se entiende que si quieres que los usuarios construyan un hábito es importante darles estímulos de refuerzo y las insignias y distintivos, que vas acumulando en tu perfil, son potentes alicientes.

Tabla 6

*Actividades aplicación*

<b>TÉCNICA DE RESPIRACIÓN</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Técnicas de Respiración:</b>
	Estos ejercicios son recomendados en el momento en que las personas tengan la necesidad de sentir alivio o relajación , aliviando el estrés
<b>DESCRIPC IÓN DETALLADA DE LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Primera técnica de respiración abdominal</b>
	1. Siéntate en una posición cómoda.
	2. Pon tu mano sobre el abdomen justo debajo de las costillas y la otra mano sobre el pecho.
	3. Respire hondo por la nariz y deje que el abdomen le empuje la mano. El pecho no debería moverse.

---

4. Exhale a través de los labios. Sienta cómo se hunde la mano sobre su abdomen y utilízala para expulsar todo el aire hacia afuera.

---

5. Realizar este ejercicio de 3 y 10 veces. Tómese su tiempo con cada respiración.

---

### **Segunda técnica de respiración 4-7-8**

---

1. Coloque una mano sobre el abdomen y la otra sobre el pecho.
  2. Respire profunda y lentamente desde el abdomen y cuente en silencio hasta 4 a medida que inhala.
  3. Contenga la respiración y cuente en silencio del 1 al 7.
  4. Exhale por completo a medida que cuenta en silencio del 1 al 8. Intente sacar todo el aire de los pulmones para cuando llegue a 8.
  5. Repítalo entre 3 y 7 veces o hasta que se sienta tranquilo.
- 

#### **MATERIA LES, RECURSOS O MEDIOS**

El único medio requerido es la App

---

#### **PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO**

Algunos minutos al día

---

#### **PARA QUÉ TIPO DE PREGUNTAS APLICA ESTA ACTIVIDAD**

Empleo actual y condiciones de trabajo:  
¿Tienes que trabajar muy rápido? ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida? ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

---

### **PROGRAMA DE ACTIVIDADES APP**

---

### **TÉCNICA MINDFULNESS**

---

---

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: CONVIVIENDO CON MIS EMOCIONES Y PENSAMIENTOS**

---

<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Introducción a los ejercicios de la técnica Mindfulness
---------------------------------	---------------------------------------------------------

<b>DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	Este primer contacto con el área de actividades de la aplicación, será un espacio introductorio hacia la técnica en la que se informará al participante la importancia que tiene el saber administrar sus emociones y pensamientos, se concluye el espacio con una breve bienvenida y el objetivo de esta serie de actividades.
-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	Medios: App Recursos: Infografía de bienvenida
--------------------------	---------------------------------------------------

<b>TIEMPO DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	Lectura de 2 minutos aproximadamente
-------------------------------------------	--------------------------------------

<b>ENFOQUE DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	Salud y bienestar personal
------------------------------------------	----------------------------

---

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: SALUD EMOCIONAL COMO LA PRINCIPAL PRIORIDAD EN TU VIDA**

---

<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Brindar un espacio informativo en relación a la salud mental
---------------------------------	--------------------------------------------------------------

---

<b>DESCRIPCIÓN</b>	En este espacio se orientará al participante a ubicar la salud mental como componente vital en la ejecución de sus labores, enunciando a grandes rasgos su composición encaminando así a la toma conciencia de la importancia de esta y el equilibrio emocional.
<b>METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	
<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	Medios: App
	Recursos: Infografía
<b>TIEMPO DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	Lectura de 2 minutos aproximadamente
<b>ENFOQUE DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	Salud y bienestar personal
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: PRINCIPIOS DE MINDFULNESS PARA EL EQUILIBRIO DE TUS EMOCIONES</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Dar a conocer las bases teóricas de la disciplina y los principios básicos de la técnica para su apropiada implementación
<b>DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	Se inicia con una breve introducción teórica en relación a los orígenes de la disciplina y los beneficios de aplicarla. Seguido a esto y con base a los principios básicos de la técnica, nombramos uno a uno, lo definimos y ejemplificamos para así ubicar al participante y dar una apropiada adaptación al iniciar la práctica de la técnica.
<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	Medios: App
	Recursos: Infografía y audios
	Lectura de 2 minutos aproximadamente



<b>TIEMPO</b>	Escucha de audios en 5 minutos
<b>DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	aproximadamente
<b>ENFOQUE</b>	Salud y bienestar personal
<b>DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: PRACTICANDO MINDFULNESS</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Aplicación práctica de la técnica Mindfulness
<b>DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p>Se le brindará al participante un espacio que comprende el ejercicio guiado por medio de audios con los 10 pasos a realizar. En cada paso se le especificará al participante la manera apropiada de su ejecución para que se logre la adquisición de aprendizaje apropiada en relación a la técnica.</p> <p>El ejercicio práctico cierra con una retroalimentación y recomendación para optimizar el mismo.</p>
<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	Medios: App
	Recursos: Audios
<b>TIEMPO DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	Práctica y escucha en 15 minutos aproximadamente
	Salud y bienestar personal

<b>ENFOQUE DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: CENTRÁNDOME EN EL AQUÍ Y EL AHORA</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Guiar al participante en el objetivo principal del mindfulness, la conciencia plena por medio de un ejercicio práctico
<b>DESCRIPC IÓN METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<p>Ubicamos al participante por medio de un audio en el objetivo principal de esta parte de la práctica: conciencia plena. La ejecución del ejercicio se realiza de manera guiada por medio de audios, en los que progresivamente logran apropiarse de la técnica.</p> <p>En cada cierre de ejercicio práctico se da una breve retroalimentación y recomendaciones de lo realizado y así dar paso a la siguiente actividad guiada.</p>
<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	<p>Medios: App</p> <p>Recursos: Audios</p>
<b>TIEMPO DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	Práctica y escucha en 15 minutos aproximadamente
<b>ENFOQUE DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	Salud y bienestar personal

---

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: TOMANDO EL CONTROL**


---

<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Reflexionar a partir de centrarse en el aquí y el ahora, que se tiene bajo control.
<b>DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	Este ejercicio reflexivo sitúa al participante en su realidad tomando conciencia de que cosas o situaciones de su vida en estos instantes están bajo su control y cuáles no. Aparte de manera gráfica se le brinda una herramienta para poder realizar esta diferenciación y se culmina el ejercicio con una serie de tips o recomendaciones para poder guiar su atención a las cosas o situaciones que si tiene bajo su control, ya que esto ayuda a minimizar niveles altos de estrés.
<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	Medios: App Recursos: Audios y herramienta gráfica
<b>TIEMPO DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	Práctica reflexiva y escucha en 10 minutos aproximadamente
<b>ENFOQUE DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	Salud y bienestar personal

---

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: HACER LIMONADA CON LIMONES**


---

<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Realizar reflexión final encada en la resolución de problemas a partir de la ejecución de la técnica Mindfulness
<b>DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA Y APLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	De manera muy gráfica el participante podrá reflexionar de manera práctica el cómo se llega a la solución de problemas basados en la implementación de la técnica, a partir de oportunidades de aprendizaje aprendizaje en cada nueva vivencia que parta de su control o no, dotando al participante de estrategias de afrontamiento en cada cambio que se genere en su cotidianidad.
<b>MEDIOS Y RECURSOS</b>	Medios: App Recursos: Infografías y Audios
<b>TIEMPO DESTINADO PARA LA ACTIVIDAD</b>	Práctica reflexiva y escucha en 10 minutos aproximadamente
<b>ENFOQUE DE CAMBIO DE LA ACTIVIDAD</b>	Salud y bienestar personal
<b>TECNICA DE RELAJACION</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Tecnicas de Relajacion:</b> Relajación progresiva

<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	Esta es otra técnica simple que usted puede hacer casi en cualquier lugar. Comenzando por sus pies y los dedos de estos, concéntrese en apretar sus músculos por unos cuantos momentos y luego liberarlos. Continúe con este proceso, avanzando hacia la parte superior de su cuerpo, concentrándose en un grupo de músculos a la vez.
<b>MATERIALES, RECURSOS O MEDIOS</b>	El único medio requerido es la App
<b>PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO</b>	Algunos minutos al día
<b>TÉCNICA DE ESTIRAMIENTO</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Técnicas de estiramientos:</b>  Estos ejercicios son recomendados en el momento establecidos para las pausas activas, estas se deben realizar dos veces al día. esto con el fin de ejercitar el cuerpo, previniendo algunas enfermedades
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Primer componente tercio superior, cabeza, cuello. hombros, ojos</b>  1. Busca un lugar cómodo donde cuentes con espacio para realizar movimientos.  2. Ponte de pie gira la cabeza hacia el lado derecho sostén esta posición por cinco minutos y vuelve al centro. Repítelo 2 veces.  3. Gira la cabeza hacia el lado izquierdo, sostén esta posición por cinco minutos y vuelve al centro. Repítelo 2 veces

---

4. Inclina tu cabeza hacia atrás, permanece en esta posición por 5 segundos. Vuelve al centro.

---

5. Baja la cabeza mirando hacia el piso y sostén por 5 segundos. Repítelo 2 veces.

---

6. Lleva tus hombros hacia tus orejas sostén por 5 minutos, relaja y vuelve a realizarlo 2 veces.

---

7. Lleva tu cabeza hacia el hombro derecho, con tu mano derecha ejerce una pequeña presión sobre tu cabeza, sostén por 3 minutos, vuelve al centro.

---

8. Lleva tu cabeza hacia el hombro izquierdo, con tu mano izquierda ejerce una pequeña presión sobre tu cabeza, sostén por 3 minutos, vuelve al centro.

---

9. Realiza movimiento en forma circular de tu cabeza, debes realizarlo de manera lenta y pausada, no realices movimientos fuertes.

---

10. Cierra tus ojos y realiza movimientos oculares en forma circular y en movimiento de arriba hacia abajo, realiza 2 repeticiones.

---

**Segundo componente tercio medio, espalda, manos, cintura**

---

1. De pie estira tus brazos hacia al frente y baja lentamente para tocar tus pies, mantente en esta posición por 1 minuto.

---

2. Pon tus manos en la cintura e inclínate a la derecha , cuenta hasta 5 manteniendo la postura., vuelve al centro.

---

3. Pon tus manos en la cintura e inclínate a la izquierda, cuenta hasta 5 manteniendo la postura, vuelve al centro.

---

---

4. Estira tus brazos hacia al frente y realiza movimientos circulares lentos hacia la derecha, cuenta hasta 10 y realízalos hacia la izquierda, cuenta hasta 10.

---



---

**Segundo componente tercio inferior, piernas y pies**

---

1. Eleva tu pierna derecha hacia atrás tomando tu talón con la mano derecha y apoyándolo sobre tu cola y sosteniéndolo mientras cuentas hasta 10.

---

2. Eleva tu pierna izquierda hacia atrás tomando tu talón y apoyándolo sobre tu cola y sosteniéndolo mientras cuentas hasta 10.

---

3. Eleva tu pierna derecha hacia adelante y con tus manos sostén tu pierna y sostén hasta que cuentes hasta 10

---

4. Eleva tu pierna izquierda hacia adelante y con tus manos sostén tu pierna y sostén hasta que cuentes hasta 10

---



---

**MATERIA  
LES, RECURSOS  
O MEDIOS**

---

El único medio requerido es la App

---



---

**PLANIFIC  
ACIÓN DEL  
TIEMPO**

---

Algunos minutos al día

---



---

**Técnicas de Relajacion:**

---



---

**OBJETIVO  
DE LA  
ACTIVIDAD**

---

Estos ejercicios son recomendados para mejorar el ánimo, alivio de la ansiedad, reducción del estrés, concentración y sueño profundo.

---

<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	Esta aplicación ofrece un gran número de sonidos relajantes de la naturaleza y música ambiental y meditaciones guiadas separadas por temas específicos para que elijas lo que necesitas en cada momento.
<b>MATERIALES, RECURSOS O MEDIOS</b>	El único medio requerido es la App
<b>PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO</b>	Algunos minutos al día
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	El programa psicoeducativo está compuesto por un número variado de sesiones de trabajo grupal, y este dependerá de los contenidos e información a tratar previamente con el personal; la estructura de la intervención consta de 3 fases: educativa; jerarquización de problemas, déficits o necesidades, y práctica de las habilidades aprendidas en la vida cotidiana
<b>MATERIALES, RECURSOS O MEDIOS</b>	El único medio requerido es la App
<b>PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO</b>	El tiempo determinado que implique la sesión
<b>Ejercicios mentales</b>	
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Los ejercicios mentales tienen como objetivo principal entrenar procesos cognitivos a través de actividades o juegos, estos ejercicios o actividades



	cansa y relaja al individuo sin realizar ningún esfuerzo físico.
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	Dentro de los ejercicios mentales se tendrán actividades que permitan a la persona reforzar su mente, la idea es que se comience de lo más fácil a lo más complejo, es decir que a medida que vaya pasando los respectivos niveles el nivel de dificultad va aumentando.
	Dentro de las actividades mentales se van a encontrar: sopa de letras, apunta y resta y rompecabezas. El objetivo de cada actividad es fortalecer la memoria a corto plazo, denominación y memoria de trabajo.
<b>MATERIALES, RECURSOS O MEDIOS</b>	El único medio requerido es la App
<b>PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO</b>	El tiempo determinado que implique la sesión

Descripción de actividades y técnicas desarrolladas en las aplicaciones móvil para prevención y promoción de riesgo psicosocial

### Producto

Nuestro producto como herramienta tecnológica es una fuente didáctica que promueve técnicas y actividades permitiendo disminuir el estrés laboral, link de acceso <https://xd.adobe.com/view/29e3f13a-08be-4d81-9005-e3a38fe52986-7cb0/?fullscreen&hints=off>

Se compone por cinco componentes en los cuales se desarrollan una serie de actividades que promueven el bienestar de los colaboradores.+++

### Ingreso a la aplicación



Figura 6: Acceso a la aplicación, logotipo, mensaje motivacional y visualización de las técnicas en general que contiene la aplicación

### Acceso a la aplicación

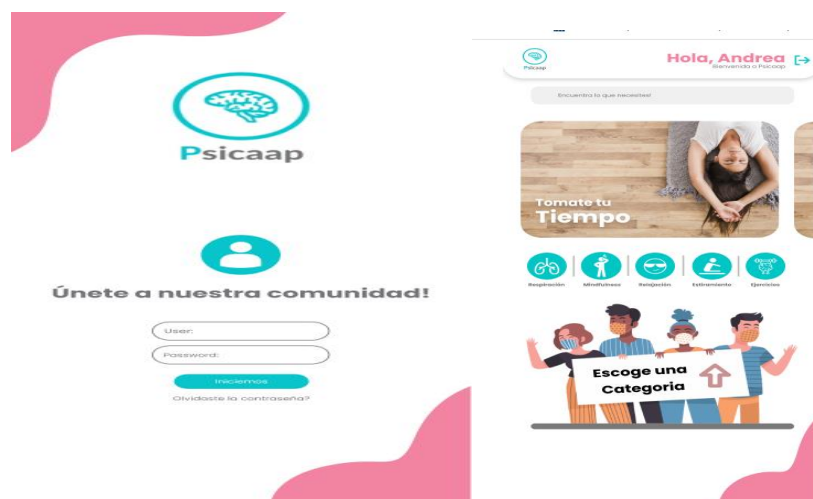


Figura 7: Visibilidad del inicio a la aplicación (usuario y contraseña) y selección de cada categoría adaptada a la necesidad de cada usuario

## Respiración






Figura 8: Acceso a las técnicas de respiración, y el paso a paso de las siguientes técnicas: técnica abdominal en 5 pasos y técnica de respiración 4-7-8


## Mindfulness



**Hola, Andrea** ➔  
Bienvenida a Piscap

Encuentra lo que necesitas



Respiración Mindfulness Relajación Entrenamiento Ejercicios

**Mindfulness**

Conviviendo con mis emociones y pensamientos



1. Esta técnica te ayudará a administrar tus emociones y pensamientos
2. Te ayudará a alcanzar el éxito en todos los ámbitos de tu vida
3. Desarrollará habilidades para afrontar apropiadamente lo que sientas

**¡Sabemos que lo vas a lograr!**





Desliza para continuar

● ● ● ● ● ●



**Hola, Andrea** ➔  
Bienvenida a Piscap


Encuentra lo que necesitas


Respiración Mindfulness Relajación Entrenamiento Ejercicios

**Mindfulness**

Salud emocional, como la principal prioridad en tu vida



Sabes tu que es la salud emocional y que la compone?



La salud emocional es el balance del área física y psicológica, esto te ayudará a la regulación de ansiedad en otros niveles de estrés.

**¿Pero como lograr el equilibrio emocional que necesitamos?**

Desliza para continuar

● ● ● ● ● ●



**Hola, Andrea** ➔  
Bienvenida a Piscap

Encuentra lo que necesitas







Respiración Mindfulness Relajación Entrenamiento Ejercicios

**Mindfulness**

**Principios de Mindfulness para el equilibrio de tus emociones**

Sabías que, la técnica de meditación Mindfulness proviene de raíces orientales.

Esta técnica consiste en observar la realidad en el momento presente sin intenciones de juzgar y con plena apertura y aceptación.

**Principios básico de la técnica**

- Atención al momento presente
- Apertura a la experiencia
- Aceptación
- Deja pasar
- Intención



Desliza para continuar

● ● ● ● ● ●

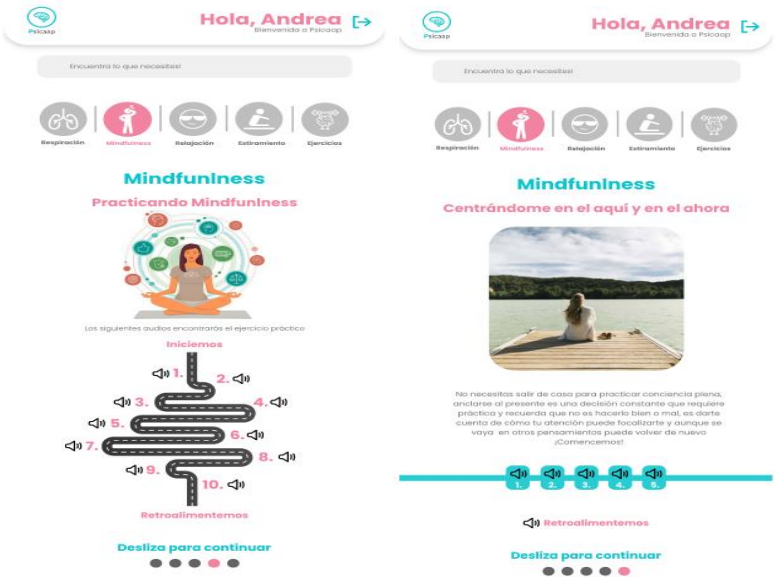
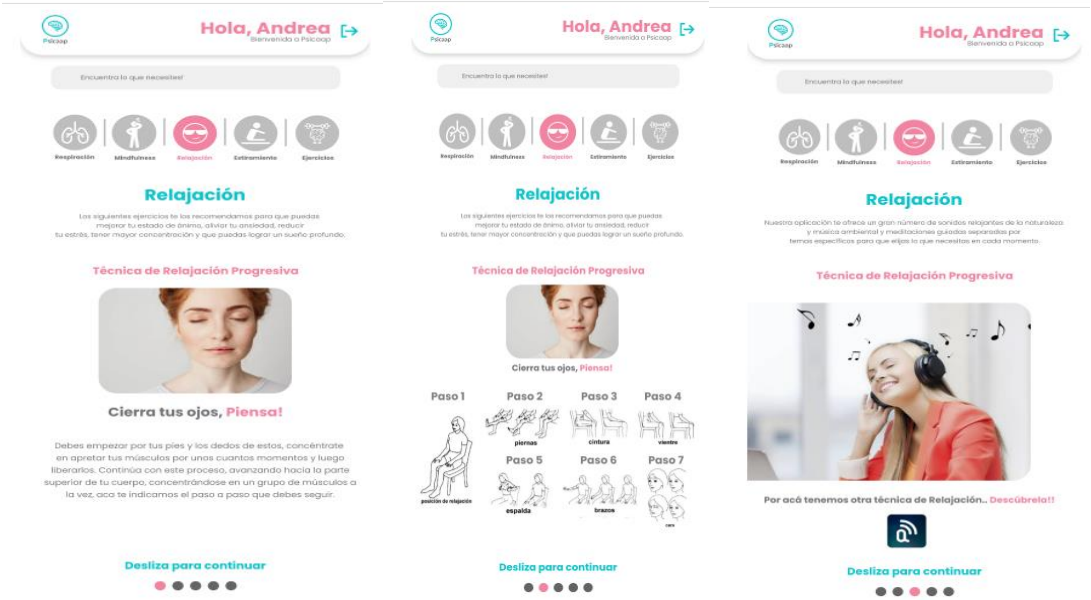


Figura 9:: Acceso a las técnicas de Mindfulness donde se determinan los principios y la práctica como tal del ejercicio

Relajación



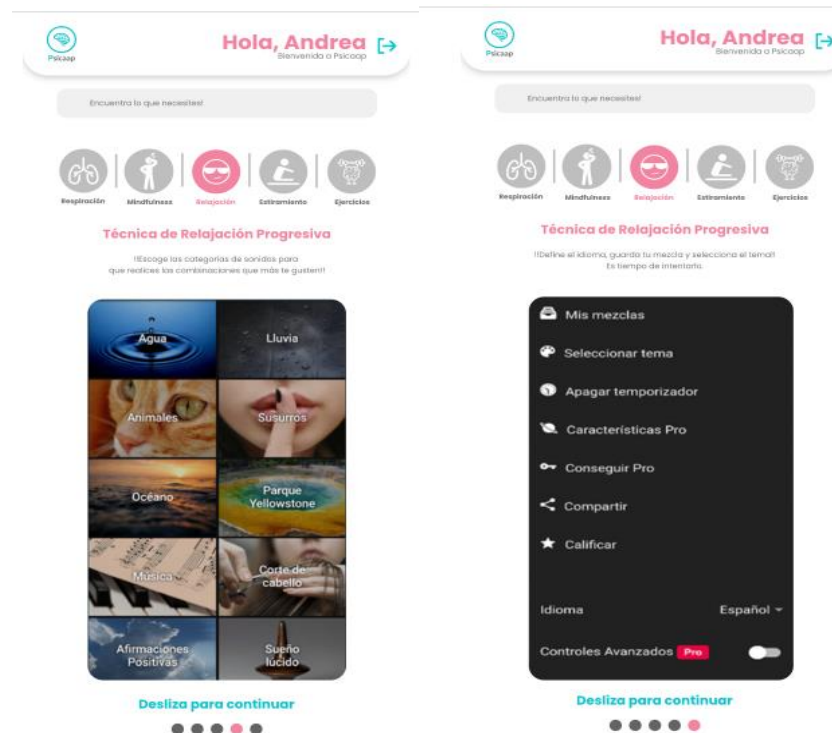


Figura 10: Acceso a las técnicas de relajación y relajación progresiva (codificación y modificación musical según las necesidades de cada usuario)

## Estiramiento

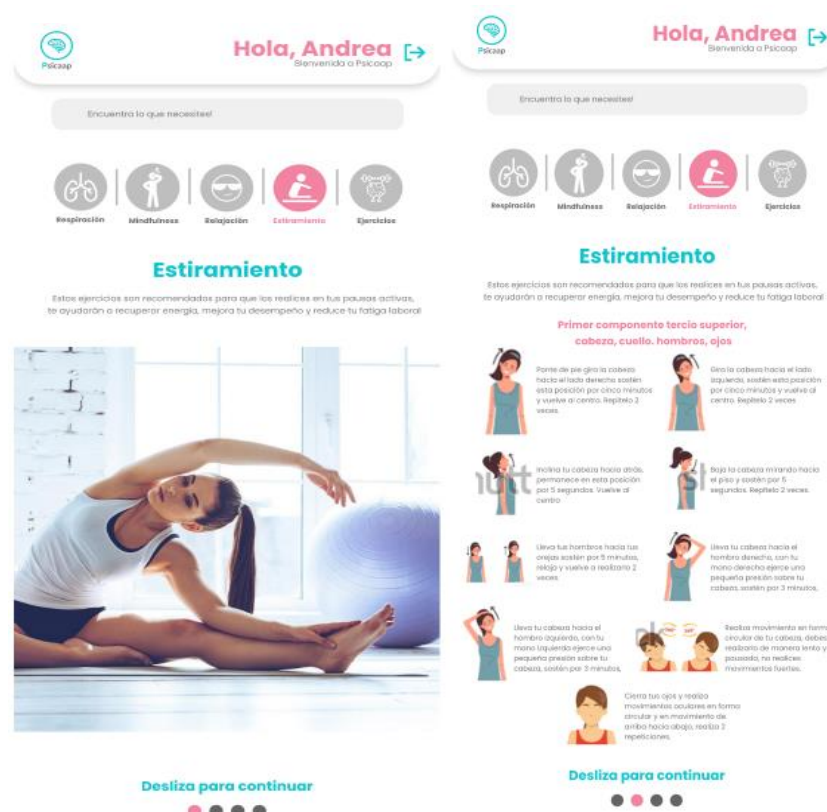






Figura 11: Acceso a las técnicas de estiramiento, paso a paso de cada movimiento corporal y explicación del mismo

Ejercicios mentales

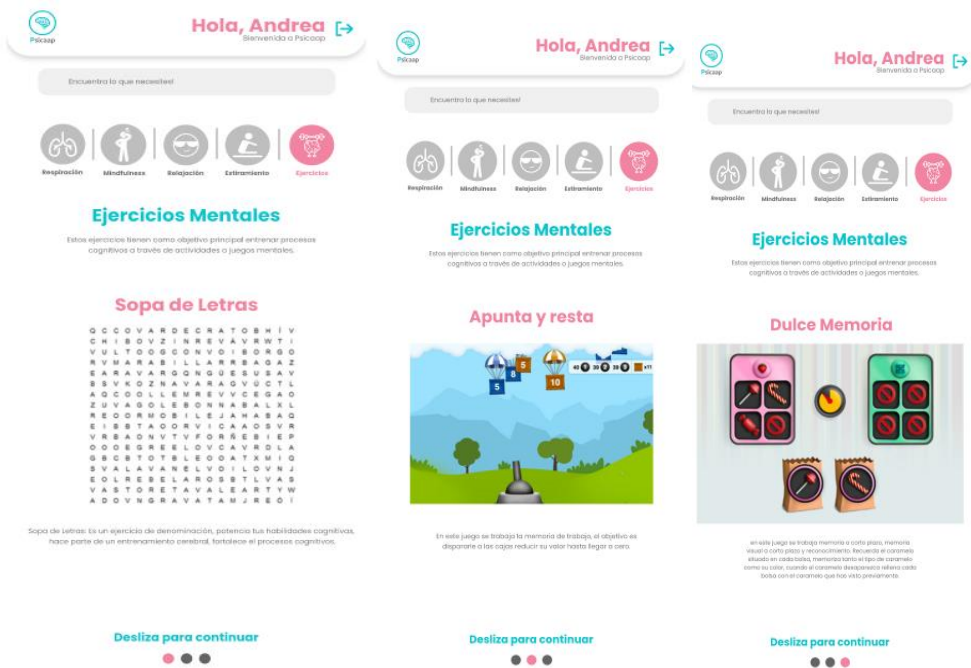


Figura 12: Acceso a las técnicas de ejercicios mentales, sopa de letras, apunta y resta y finalizamos con dulce memoria

## **Discusión y Conclusiones**

El objetivo del presente trabajo consistía en diseñar un programa de promoción y prevención del estrés laboral, creando una herramienta interactiva que permita prevenir el estrés en enfermeros y enfermeras de IPS en la ciudad de Bogotá, localidad de Chapinero y Teusaquillo, siguiendo el objetivo principal del trabajo, planteamos el desarrollo del programa con herramientas psicoeducativas como apertura al mismo y la interacción con las distintas estrategias hacia la disminución de niveles de estrés por medio de la aplicación PSICAAP que además aumenta la productividad de la organización generando colaboradores eficientes y eficaces.

La creación del presente programa de promoción y prevención de riesgo psicosocial del estrés laboral, surgió de la necesidad identificada en la población de enfermeros y enfermeras, partimos desde la identificación del riesgo psicosocial considerado como aquellas condiciones presentes en el área laboral que están relacionadas con la organización, con el puesto de trabajo o con un entorno social negativo perjudicando la salud y la calidad de vida de los trabajadores, generando enfermedades, malas condiciones y finalmente causando alteraciones como el estrés, el síndrome de desgaste por el trabajo y la carga cognitiva que pueden tener los empleados (Ceballos, Valenzuela & Paravic, 2014).

El impacto del estrés evidenciado en la población de enfermería parte de situaciones muy complejas durante su labor, esto incluye de manera indirecta el contacto permanente con el sufrimiento y la muerte, esto genera sentimientos de tensión, tristeza, dolor y descontrol, esto desemboca riesgos psicosociales laborales donde se puede sufrir problemas bajo la presión del tiempo, cumplimiento de horarios agotadores que incluyen turnos nocturnos, corridos de 12 horas o más, trabajo en dominicales, días festivos o fechas importantes, esto no permite tener una vida sana con la parte social y familiar (Bustillo, Rojas, Sánchez, Sánchez, Montalvo & Rojas. 2015).

Consideramos que, si las organizaciones no contemplan minuciosamente las consecuencias a raíz del riesgo psicosocial del estrés laboral, esto no solo generaría deserción en el empleo, sino que además afecta la integridad del colaborador a futuro, creando en él vulnerabilidad a enfermedades de tipo fisiológico y psicológico (Otero, 2012).

Por tanto, el programa de promoción y prevención del estrés laboral, lo enfocamos hacia estrategias de afrontamiento en relación a este riesgo psicosocial, creando en el colaborador la conciencia de autocuidado por medio de la autonomía en la ejecución de las técnicas contenidas en la aplicación posterior a la jornada de psicoeducación (Cerezo & López, 2007). Las



apropiaciones de las técnicas no solo le permitirán al colaborador disminuir niveles de estrés, adicionalmente promoverán los comportamientos positivos que le permitirán responder de manera adecuada a las demandas laborales, procesos de afrontamiento y solución de problemas (Guerra, 2016).

Lo expuesto anteriormente permite concluir que a través de las investigaciones y artículos referenciados en el presente trabajo se considera que el área laboral mayormente impactada por el estrés y sus diversos riesgos psicosociales es la personal enfermería y actualmente todo lo que implica este sector de la salud.

Es importante resaltar que la aplicación móvil diseñada puede ajustarse a todo tipo de personas y en cualquier lugar, sin embargo, lo más aconsejable es utilizarla con otros procesos de intervención presenciales para que esta sea mayormente eficaz, sin embargo, también puede adaptarse de manera independiente ya que la aplicación se personaliza a la necesidad de cada enfermero/a que desee aplicarla.

Así mismo se confirma que es necesario generar actualizaciones a nivel general en cuanto a diseño y nuevas técnicas para la aplicación, ya que pueden surgir otro tipo de necesidades psicológicas que deben estar incorporadas en la aplicación ya que esta se crea para que pueda perdurar a través del tiempo.

## Referencias

- American Psychological Association. (2013). 0003-066X/13/ Vol. 68 N. 9 791-800. DOI: 10.1037/a0035001.
- Arévalo, J. Miron, J. (2017). Aplicaciones móviles en salud: potencial, normativa de seguridad y regulación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* 2017;28(3) <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v28n3/rci05317.pdf>
- Asztalos, M., Bourdeaudhuij, I. & Cardon, G. (2010). The relationship between physical activity and mental health varies across activity intensity levels and dimensions of mental health among women and men. *Public Health Nutrition*, 13(8), 1.207-1.214.
- Avila, I. Llanos, N. Gómez, A. Tapias, K. & Castro, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.
- Avila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Rev.Cs.Farm. y Bioq.* [online]. 2014, vol.2, n.1 [citado 2020-03-31], pp. 117-125 Disponible en:<[http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 2310-0265.
- Becerra, L. Quintanilla, D. Vásquez, X. & Restrepo, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Rev. Salud Pública*. 20 (5): 574-578 file:///C:/Datos/Datos%20Usuarios/usuarios/milena sanchez/out%20(4).pdf
- Beck, N. A. (2017). Mobile apps for cognitive restructuring: A review and comparative analysis (Doctoral dissertation, Pepperdine University). Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/a7a71c440348426932545b71c983c664/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Berrio, N. & Mazo, R. (2011) Estrés académico, Vol. 3. No. 2. Julio-diciembre de 2011. file:///C:/Users/Milena/Downloads/artículo%20de%20 ansiedad 1.pdf
- Brito Pons, Gonzalo Programa de reducción del estrés basado en la atención plena (MINDFULNESS): sistematización de una experiencia de su aplicación en un hospital público semi-rural del sur de Chile *Psicoperspectivas*, vol. 10, núm. 1, 2011, pp. 221-242 Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Viña del Mar, Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/1710/171017587012.pdf>
- Bustillo, M. Rojas, J. Sánchez, A. Sánchez, L. Montalvo, A. Rojas, M. (2015). Riesgo Psicosocial En El Personal De Enfermería. Servicio De Urgencias En Hospital

- Universitario De Cartagena. Revista Duazary ISSN: 1794-5992 Vol. 12 No. 1 32-40.  
file:///C:/Datos/Datos%20 Usuarios/usuarios/milena sanchez/out%20(1).pdf
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>  
<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Castillo, I. Ávila, I. Torres, N. Llanos, I. Ahumada, A. Cárdenas, K. Licona, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia)  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
- Ceballos, P. Valenzuela, S. Paravic, T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería, av.enferm., XXXII (2): 271-279, file:///C:/Datos/Datos%20 Usuarios/usuarios/milena sanchez/out%20(10).pdf
- De la Torre, M. & Pardo, R. (2019). Guía Para la Intervención Telepsicológica. Colegio de Psicólogos de Madrid. Vol.1
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración, 1(1), 71-84.
- Fernández, F. (2015). Aplicaciones para combatir el estrés El Nacional ; Caracas [Caracas]10 Mayo. file:///C:/Users/milenasanchez/Downloads/ProQuestDocuments-2020-04-14.pdf
- García, B. Maldonado, S. & Barón, M. (2014). Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México. UST (En línea) [online]. 2014, vol.11, n.1, pp. 65-72. ISSN 0718-0446.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-448x2014000100006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2014000100006)
- Garrido, M. P. (2004). Promoción y protección de la salud mental en el trabajo: análisis conceptual y sugerencias de acción. Ciencia y Trabajo, 14(6), 153-61. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/1aa9/cf01e5d01c94cb624e1cec71e58ad6b0b0a9.pdf>
- Giraldo, Y. López, B. Arango, L. Góez, F. & Silva, E (2013). Estrés Laboral en Auxiliares de Enfermería. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, Vol. 45 n.1, enero abril 2013. p 23-31 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343833959004.pdf>
- González, P. Torres, R. Barrio, V. Olmedo, M. (2017), Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid,

- España. Español: <http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v28n2/1130-5274-clinsa-28-02-00081.pdf> Use of new technologies by Spanish psychologists and their needs. Ingles: [http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v28n2/en\\_1130-5274-clinsa-28-02-00081.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v28n2/en_1130-5274-clinsa-28-02-00081.pdf)
- Goreis, A. Felinhofer, A. Kafka, J. Probst, T. & Kothgassner, O. (2020) Efficacy of Self-management Smartphone Based Apps for Post-Traumatic Symptoms: a Systematic Review and Meta-analysis. <https://doi.org/10.3389/fnins.2020.00003>
- Guerra, J. (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/6391>
- Guerrero, A. (2015). La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4838>
- Hernández, M, Cerezo, S. & López, G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(3), 161-166
- Ilix, I. Arandjelovic, M. Jovanovic, J. & Nesic, M. (2017). Relationships Of Work-Related Psychosocial Risk, Stress, Individual Factors And Burnout – Questionnaire Survey Among Emergency Physicians And Nurses. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.00516> <https://search-proquest-com.ucatolica.basededatosezproxy.com/docview/1884957185/fulltextPDF/29205BC7E75944BAPQ/5?accountid=45660>
- Landsbergis, P. (2008). ¿ Qué se debe hacer para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 11(1), 36-44.
- Lerma, V. Rosales, G. & Gallegos, M. (2009). Órgano de Difusión de la comisión Nacional de Arbitraje Médico. *Revista Conamed*. Vol. 14, suplemento 1. [http://www.conamed.gob.mx/publicaciones/pdf/revista\\_oct-dic\\_2009\\_supl1.pdf](http://www.conamed.gob.mx/publicaciones/pdf/revista_oct-dic_2009_supl1.pdf)
- Ling, C. Harnish, D. & Shehab, R. (2014). Educational apps: using mobile applications to enhance student learning of statistical concepts. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 24(5), 532-543. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/hfm.20550>
- Luceño, L. Martín, J. Rubio, S. & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Recuperado de: <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>

- Maheu, Marlene & Pulier, Myron & McMennamin, Joseph & Posen, Les. (2012). Future of Telepsychology, Telehealth, and Various Technologies in Psychological Research and Practice. *Professional Psychology: Research and Practice*. 43. 613. 10.1037/a0029458.
- Méndez, J. Botero, A. (2019). Agotamiento Profesional en Personal de Enfermería y Factores de Riesgo Psicosocial. *Revista AVFT Vol 38. Número 4*. file:///C:/Datos/Datos%20Usuarios/usuarios/milena sanchez/out.pdf
- Ministerio de salud, (2020). Directorio de IPS. Recuperado de: <https://prestadores.minsalud.gov.co/directorio/consultaIPS.aspx>
- Naranjo, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>
- Naranjo, M. (2009). Una Revisión Teórica Sobre el Estrés Y Algunos Aspectos Relevantes de Éste en el Ámbito Educativo. *Revista Educación Vol. 33, n.2*, pp.170-190. ISSN: 0379-7082, 2009, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Obando, I. Calero, S. Carpio, P. & Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342-351. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n3/mgi07317.pdf>
- Obando, J. & Marín, C. (2018). Plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa-CINTEL (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Organización Mundial de la Salud, (2016). mSalud: uso de las tecnologías móviles inalámbricas en la salud pública 139.<sup>a</sup> reunión 27 de mayo de 2016 Punto 6.6 del orden del día provisional [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB139/B139\\_8-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB139/B139_8-sp.pdf)
- Otero, J. (2012). Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Peñate, W., Roca-Sánchez, M.J., & Del Pino-Sedeño, T. (2014). Los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico. *Acta Colombiana de Psicología*, 17 (2), pp. 91-101 DOI:10.14718/ACP.2014.17.2.10
- Pulido, E. (2015). Investigaciones En Factores Psicosociales En El Trabajo En Colombia: Una Revisión Inclusión & Desarrollo Edición No 4, Año 2015 ISSN: 2389-7341. file:///C:/Datos/Datos%20Usuarios/usuarios/milena sanchez/out%20(8).pdf

- Ramón, G., Zapata, S. & Cardona J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 10(1), 131-141.
- Ramos, P. (2012). Análisis de los Riesgos psicosociales: El Estrés y el Síndrome de burnout. 2012, 2ª Edición. <https://search-proquest-com.ucatolica.basededatosezproxy.com/docview/2260023758/bookReader?accountid=45660&ppg=1>
- Restrepo, H. & Málaga, H. (2001). Promoción de la salud: cómo construir vida saludable. Pan American Health Org. <file:///C:/Users/milenasanchez/Downloads/Promocion%20de%20la%20salud%20como%20construir%20vida%20saludable.pdf>
- Rodríguez, R. & de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*. 57. (1). 72-88. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Sanitas, (2020). Biblioteca de salud, Estilo de vida. Recuperado de: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>
- Silla, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38.
- Toker, S. & Biron, M. (2012). Job burnout and depression: Unravelun their temporal relationship and considering the role of physical activity. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 699-710.
- Vasquez, Edgar. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Revista Neuropsiquiatr* 79 (1), 2016
- Velázquez, Y. Zamorano, B. Ruíz, L. Monreal, O. Gil, H. (2014). El Horario Laboral Como Elemento De Riesgo Psicosocial En Los Profesionales De La Salud. *Saber, Universidad de Oriente, Venezuela*. Vol. 26 N° 4: 409-415 <http://ve.scielo.org/pdf/saber/v26n4/art06.pdf>
- Yasriy, S. Wiwanitkit, V. (2017). Smartphone App for Management of Mental Disorder: Comment on Usefulness in Specific Case of Posttraumatic Stress Disorder, *Indian J Psychol Med*. Mayo-Junio; 39 (3): 385–386. doi: 10.4103 / IJPSYM.IJPSYM\_104\_17.
- Zapata, Carolina. (2017). Aplicaciones de Teléfonos Inteligentes en Psicología. Posibilidades y Limitaciones Para el Desarrollo de la Salud Mental. *Un Estado del Arte*. Universidad

EAFIT. Recuperado de:  
[https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/12435/Carolina\\_ZapataGonzalez\\_2018.pdf;jsessionid=15491D81E35D040107B60E0B5CAB04A8?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/12435/Carolina_ZapataGonzalez_2018.pdf;jsessionid=15491D81E35D040107B60E0B5CAB04A8?sequence=2).